



# Evaluering

---

*Justisdepartementets håndtering av hendelsene 22. juli 2011*

Intern rapport

12.06.2012

---

1	Sammendrag av evalueringens forslag til tiltak .....	2
2	Mandat og metode.....	3
2.1	Mandat.....	3
2.2	Arbeidsform .....	4
2.3	Metode og datagrunnlag.....	5
2.3.1	Justisdepartementets planverk.....	5
2.3.2	Avdelingenes handlingslogger .....	5
2.3.3	Inntrykksamlingene .....	5
2.3.4	Spørreundersøkelse .....	5
2.3.5	Intervju av kriseledelsen.....	6
3	JDs rolle som lederdepartement.....	7
3.1	Hendelsesforløp.....	7
3.2	Varsling av personell .....	7
3.3	Lokaler.....	8
3.4	Elektronisk verktøy .....	8
3.5	Krisehåndteringsplanen.....	8
3.6	Bruk av krisehåndteringsplanverk.....	10
3.7	Kompetanse .....	12
3.8	Informasjon til media og befolkningen .....	13
3.9	Sentrale læringspunkter og tiltak.....	14
4	JDs rolle som arbeidsgiver .....	15
4.1	Varsling.....	15
4.2	Ivaretagelse av medarbeidere .....	16
4.3	Kommunikasjon – intern informasjon .....	17
4.4	Bruk av sosiale medier under 22. juli .....	18
4.5	Reetablering utfordringer .....	19
4.6	Sentrale læringspunkter og tiltak.....	20

## 1 Sammendrag av evalueringens forslag til tiltak

I arbeidet med JDs evaluering av hendelsene 22. juli 2012 er det lagt vekt på en prosess med bred deltagelse fra avdelingene og organisasjonene, store mengder informasjon er gjennomgått og det er gjennomført en spørreundersøkelse til alle som var ansatt i departementet 22. juli. Hensikten med denne evalueringsrapporten er å identifisere og forankre læringspunkter og tiltak i departementet. Hensikten er ikke å gi en fullstendig gjennomgang av tilgjengelig grunnlagsmateriale.

En referansegruppe bestående av representanter for alle avdelinger, hovedverneombud og ansattes representanter har gitt innspill til utforming av grunnlagsmateriale og innholdet i rapporten.

JD hadde rollen som lederdepartement 22. juli. Det var en meget krevende oppgave, da departementet selv var hardt rammet med flere døde og skadde. I tillegg var lokaler og viktig infrastruktur ødelagt. JD ivaretok rollen som arbeidsgiver, noe som var meget krevende i en situasjon med omkomne og skadde. I hovedsak berømmer de ansatte ledelsen for god og omsorgsfull ivaretagelse av de ansattes behov.

Ut fra situasjonen og forutsetningene fungerte departementets krisehåndtering godt, men det er likevel grunnlag for læringspunkter.

Forslag til tiltak for å bedre JDs evne til krisehåndtering:

1. Revidere kriseplanverket med sikte på å gjøre det mer anvendelig i de mest aktuelle kriser for JD
2. Etablere planer for situasjoner med bruk av alternative lokaler og reetablering av driften
3. Etablere rutiner for raskere informasjonsflyt fra underliggende virksomheter i en krisesituasjon, herunder gi POD i oppdrag å sørge for at direktoratet, politidistriktene og særorganene har et oppdatert planverk for situasjonsrapportering til overordnet nivå
4. Utarbeide et kvalitetssikret system for revisjon av kriseplanverket på bakgrunn av evalueringsrapporter fra håndterte hendelser og gjennomførte øvelser
5. Gjennomgå JDs rutiner for loggføring i KSE- CIM
6. Vurdere endringer i krisehåndteringsplanen med sikte på å ha tilstrekkelig bemanning i de ulike gruppene som inngår i krisestaben i ferietid og lignende
7. Sikre gode og jevnlig krisehåndteringsøvelser med deltagelse fra alle som har en funksjon i henhold til kriseplanen
8. Gjennomføre kompetanseutvikling for ledere og nøkkelpersonell i krisehåndtering

9. Anskaffe en ansatt -/pårørende database i KSE-CIM, som inneholder private telefonnummer og også informasjon om ansatte i permisjon
10. Tilrettelegge HMS- tiltak, herunder arbeidsmiljøundersøkelse, medarbeidersamtaler med særlig vekt på opplevelser og erfaringer etter 22. juli
11. Innarbeide alternative kommunikasjonskanaler for internkommunikasjon i krisekommunikasjonsplanen, i tillegg til intranett
12. Vurdere om krisehåndteringsplanen skal ha bestemmelser om informasjon til ansatte og oppfølging av ansatte ved kriser hvor JD selv er rammet
13. Vurdere nye ordninger for fleksible IKT-tjenester (fjernaksess, mobil) av beredskapsmessige hensyn

Evalueringen har ikke vurdert administrative og økonomiske konsekvenser av forslag til tiltak. Enkelte tiltak er gjennomført eller påbegynt, men det er imidlertid grunn til å påpeke at gjennomføringen av enkelte tiltak vil kunne kreve ekstra ressurser eller omprioritering av oppgaver innenfor eksisterende budsjettammer.

## 2 Mandat og metode

### 2.1 Mandat

Slik mandatet ble overlevert til prosjektleder 16.01.2012, var det utformet:

Prosjektet skal kartlegge, hvordan hendelsene den 22. juli og perioden frem til 1. september 2011 ble håndtert i Justis- og politidepartementet (JD), for å avdekke områder med forbedringspotensial og foreslå tiltak for å sikre en best mulig krisehåndtering ved senere hendelser.

Prosjektet skal evaluere krisehåndteringen; perioden 22.07 – 01.09.11. Dette inkluderer informasjons- og oppfølgings tiltak ovenfor departementets ansatte.

Evalueringen omfatter krisehåndteringen i akutfasen 22.-25.07. samt tiden frem til 01.09.11. Evalueringsarbeidet skal:

- 1. Avklare; ut fra planverk hvilke roller JD har under større hendelser der departementene blir involvert.**
- 2. Kartlegge hva som var av tilgjengelig verktøy for å håndtere hendelsen:**
  - Planverk
  - Personell
  - Kommunikasjon – intern og ekstern
  - Elektronisk verktøy
  - Lokaler
- 3. Hva skjedde?**

- Varsling
- Innkalling
- Ansvarsforhold
- Organisering
- Bruk av elektronisk verktøy
- Logistikk

Herunder også bruk/mangel på bruk av sosiale medier

#### 4. **Handlet JD i tråd med planverket?**

Prosjektet skal se på aktiviteten under krisehåndteringen og se denne opp mot relevant planverk:

- Varsling
- Ansvar
- Organisering
- Lokaler
- Tilgjengelige systemer
- Logistikk

#### 5. **Handlet JD hensiktsmessig?**

- I forhold til situasjonen
- I forhold til den informasjonen som forelå
- I forhold til tilgjengelige resurser

#### 6. **Undersøke om planverket og beredskapsorganisasjonen er samsvarende med oppgaver og krav**

- om nødvendig komme med forslag til tiltak, og endringer basert på erfaringer fra hendelsen.

## 2.2 Arbeidsform

Innledningsvis var arbeidet med internevalueringen organisert som et prosjekt, med ledelsen i Rednings- og beredskapsavdelingen (RBA) som styringsgruppe, en representant fra hver av avdelingene utgjorde arbeidsgruppen og ekspedisjonssjefsmøtet fungerte som referansegruppe. Krisestøtteenheten (KSE) var gitt oppgaven å ivareta sekretærfunksjonen for prosjektet.

Det ble lagt stor vekt på at alle avdelinger skulle være trukket inn i arbeidsgruppen (senere kalt referansegruppe). I tillegg til representanter fra alle avdelinger, deltok også Hovedverneombud samt en representant fra de ansatte.

Prosjektet ble i slutten av januar omorganisert og arbeidet videre ivaretatt i linjen. Arbeidsgruppen ble kalt referansegruppe, ledelsen RBA fortsatte som styringsgruppe. KSEs representanter ivaretok skrivejobben.

## 2.3 Metode og datagrunnlag

Det er foretatt kartlegging av aktuelle dokumenter og ulike former for informasjonsinnhenting. I det følgende gis en oversikt over det aktuelle planverket, avdelingenes handlingslogger, inntrykksamlinger og spørreundersøkelse.

### 2.3.1 Justisdepartementets planverk

JD har følgende overordnede planverk for krisehåndtering:

En beredskapsplan basert på Sivilt beredskapssystem (SBS), en krisehåndteringsplan og en krisekommunikasjonsplan. I tillegg foreligger dokumentet «Rutiner for Justis- og politidepartementets systematiske arbeid med sikkerhet, beredskap og krisehåndtering». Det legger interne føringer for arbeid med krisehåndtering og -planverk. Krisekommunikasjonsplanen og krisehåndteringsplanen er tilgjengelig på departementets intranett.

**SBS:** med utgangspunkt i NATOs krisehåndteringssystem, er det utarbeidet et nasjonalt sivilt beredskapssystem (SBS) og et beredskapssystem for Forsvaret (BFF). JDs beredskapsplan bygger på SBS.

**JDs kriseplan:** «Justisdepartementets plan for håndtering av kriser» skal dekke alle typer alvorlige hendelser hvor departementet blir involvert. Den enkelte ekspedisjonssjef er ansvarlig for at planen er tilstrekkelig kjent og implementert i avdelingene (vedlegg 1).

**Krisekommunikasjonsplan:** Planen skal brukes ved alle typer alvorlige hendelser, men også ved mindre kriser og kritiske situasjoner som involverer departementet og justissektoren (vedlegg 2).

### 2.3.2 Avdelingenes handlingslogger

Avdelingene har utarbeidet handlingslogger i ettertid for hvilke tiltak som ble iverksatt for å følge opp medarbeiderne og reetablere departementet (vedlegg 3).

### 2.3.3 Inntrykksamlingene

I november – desember 2011 ble det gjennomført inntrykksamlinger i de fleste avdelinger i JD. På samlingene ble det gitt en kort orientering om internevalueringsprosjektet og hensikten var å få innspill fra avdelingene på hvilke momenter det var viktig at evalueringen belyste og som kunne bidra til å identifisere læring fra hendelsen. Innspill og kommentarer fra avdelingene er oppsummert (vedlegg 4).

### 2.3.4 Spørreundersøkelse

I slutten av mars 2012 ble det gjennomført en spørreundersøkelse pr. e-post. På bakgrunn av informasjon fra avdelingene, ble undersøkelsen sendt alle som var ansatt i departementet 22. juli, inkludert de som etter dette tidspunktet har byttet jobb eller gått

i permisjon. Av de 352 som var ansatt i departementet på den aktuelle dato, har i alt 303 medarbeidere besvart undersøkelsen.

Undersøkelsen hadde ved hjelp av medarbeidernes erfaringer som hovedmål å avdekke områder med forbedringspotensial og foreslå tiltak for å sikre en best mulig krisehåndtering ved senere hendelser.

Spørsmålene var derfor gruppert innen hovedpunkter som JDs krisehåndtering, medarbeidernes opplevelser av departementets oppfølging av de ansatte samt internkommunikasjonen under krisehåndteringen (vedlegg 5).

*I denne evalueringen gis det ikke en fullstendig analyse av spørreundersøkelsen, men sentrale funn som særlig berører læringspunkter for JDs roller som lederdepartement og som arbeidsgiver under 22. juli. Det omfattende materiale fra spørreundersøkelsen vil bli brukt i departementets videre oppfølging. Erfaringer fra denne evalueringen viser også at spørsmålene i spørreundersøkelsen la grunnlag for noen metodiske utfordringer når det gjelder tolkning og analyse av data. I tillegg har det vært en vedvarende høyt arbeidspress på departementets ansatte og det har ikke vært mulig å avsette ytterligere ressurser til å bearbeide materialet på nåværende tidspunkt. Det er departementets vurdering at det i denne situasjon har vært viktigst å prioritere arbeidet med å identifisere og forankre læringspunkter og tiltak i departementet.*

### **2.3.5 Intervju av kriseledelsen**

Intervju med daværende departementsråd og kommunikasjonssjef.

### 3 JDs rolle som lederdepartement

#### 3.1 Hendelsesforløp

De store trekk i tidslinjen fredag 22. juli: Bomben i Regjeringskvartalet ble sprengt kl 15.25. Rundt kl 15.40 var både administrativ og politisk ledelse av departementet varslet. Fra kl 16.30 etablerer JDInfo, KSE og daværende departementsråd og ass. departementsråd seg i FDs lokaler.

Kl 18.30 gjennomføres det første møte i Regjeringens kriseråd (RKR). I løpet av møtet meldes det om at antatt gjerningsmann er tatt på Utøya. Etter det første møtet, ble det gjennomført nytt RKR-møte kl 22.30, lørdag 23. juli kl 08.00 og kl 19.00, søndag 24. juli kl 16.00, mandag 25. juli kl 20.00. Til sammen ble det gjennomført seks RKR møter.

I perioden 22. juli til 25. juli utførte JD rollen som lederdepartement for håndtering av hendelsen på departementsnivå. I det følgende omtales JDs håndtering av lederdepartementsrollen. I tidsperioden hvor JD var lederdepartement ivaretok også JD rollen som arbeidsgiver for medarbeidere i en krisesituasjon og håndterte praktiske utfordringer knyttet til reetablering av departementet (lokaler, IKT, arkiv). Omtalen av oppfølging av JDs ansatte og reetablering omtales i neste kapittel, men beskrivelsen vil nødvendigvis overlape noe.

#### 3.2 Varsling av personell

Av de totalt 352 ansatte (inkludert 5 i politisk ledelse) i Justisdepartementet var 44 (ingen fra politisk ledelse) til stede i H-blokken eller i umiddelbar nærhet da terrorbomben gikk av. Totalt 102 ansatte hadde vært på jobb fredag 22. juli. Rundt 70 % av de ansatte var på ferie den dagen bomben rammet Regjeringskvartalet.

I spørreundersøkelsen er det 20 personer som har svart at de var involvert i JDs krisehåndtering i perioden 22. – 25. juli. Av de som deltok i håndteringen var 7 personer fra KSE. I tillegg deltok medarbeidere fra beredskapsgruppen (ansatte i andre departementer som underlegges KSE i kriser).

I spørreundersøkelsen svarer rundt 20 % av de som var på ferie at de enten dro tilbake til Oslo for å bidra i krisehåndteringen eller jobbet «fra annet sted». Fra fredag ettermiddag var det flere ansatte i JD som bisto med å sikre verdier og utstyr i R-kvartalet.

*(I dette avsnittet omtales kun varsling i henhold til å utføre JDs oppgave som lederdepartement. Omtale av varsling og informasjon til ansatte i JD om hendelsen omtales i 4.1).*



### 3.3 Lokaler

Departementets kontorer samt de lokaler som departementet hadde spesielt tilpasset for håndtering av større og mindre kriser, var så ødelagt at det var nødvendig å finne alternativer for disse. Fredag ettermiddag forflyttet departementets ledelse seg til FD og etablerte seg sammen med departementets Krisestøtteenhet i lokaler som var planlagt som alternativ sted ved håndtering av kriser. Innvandringsavdelingen (INN) på om lag 50 personer hadde sine lokaler utenfor Høyblokka, i R5. R5 kunne ikke benyttes de første dagene, men alle INNs lokaler og det meste av infrastrukturen var på plass.

Departementet hadde ikke på forhånd pekt ut alternative lokaler i Oslo sentrum. Det var planlagt for alternativ lokalisering for enkelte funksjoner, men løsningen ble vurdert som lite hensiktsmessig for den videre krisehåndteringen.

I løpet av kvelden 22. juli ble det klart at JD kunne benytte lokaler i Politihøgskolen fra og med lørdag 23. juli.

### 3.4 Elektronisk verktøy

På grunn av god bistand fra FD fikk JD tilgang til nødvendig IKT-utstyr i løpet av kort tid. Krisestøtteverktøyet KSE-CIM, som er en del av JDs krisehåndteringsverktøy, skal kunne benyttes selv om man måtte gjennomføre en krisehåndtering fra et annet sted enn i JDs kriselokaler. Dette fungerte som forutsatt den 22. juli.

Etter det første døgnet ble også stadig mer av JDs virksomhet samlet på Politihøgskolen. Det ble der gjennomført et betydelig arbeid i forbindelse med å få en nødvendig infrastruktur på plass, tilpasset JDs egne behov.

Det skapte en del utfordringer at DSS sine systemer for fjernaksess ikke hadde kapasitet til å dekke det nye behovet, noe flere respondenter i spørreundersøkelsen bemerker. En rekke medarbeidere kommenterer i spørreundersøkelsen at mangel på PC-utstyr og restriksjoner på fjernaksess ble opplevd som store utfordringer for å komme raskt i normal drift.

### 3.5 Krisehåndteringsplanen

I følge JDs dokument «Rutiner for JDs systematiske arbeid med sikkerhet, beredskap og krisehåndtering» skal krisehåndteringsplanen oppdateres en gang i året og revideres etter behov. Det gjeldende planverket var sist oppdatert i mars 2010 og 22. juli 2011 var forslag til oppdatert versjon til behandling hos ledelsen.

Krisehåndteringsplanen beskriver rutiner for etablering av kriseledelse og krisestab. I planen heter det at:

- *Kriseledelse etableres av departementsråden når hendelsen er eller forventes å kunne bli av en slik art eller omfang at den vanskelig kan følges opp av ordinær organisasjon.*
- *Kriseledelsen ledes av departementsråden og i tillegg er ekspedisjonssjefen i PIA, ekspedisjonssjefen i RBA og informasjonssjefen faste medlemmer.*
- *Krisehåndteringsorganisasjonen etableres, med kriseledelse, stabsledelse og tre grupper når det inntreffer alvorlige hendelser eller kriser som skal håndteres av departementet. Bemanningen tilpasses behovet ut fra situasjonen.*

I krisehåndteringsplanen beskrives bistand fra krisestøtteenheten (KSE): KSE har alltid en person på beredskapsvakt som er tilgjengelig 24 timer i døgnet og skal kunne møte i departementet innen en time.

KSE skal støtte lederdepartementet med: rådgivning, situasjonsrapportering, analyse, beslutningsstøtte- og loggføringssystem (KSE-CIM), meldingsformidlingssystem (KSE-CIM, SMS osv.), forsterkningsressurser innen krisekommunikasjon og beredskap (poolene) og støtte lederdepartementet i forbindelse med sekretariatsfunksjonen for RKR.

Kriseplanen omtaler også tre grupper i krisestaben som skal ivareta ulike deler av krisehåndteringen (Gruppe 1/Personell, samband, administrasjon og logistikk, Gruppe 2/ Analyse og samordning, Gruppe 3/Info).

Kriseplanen beskriver ni konkrete scenarier og det er utarbeidet tiltakskort med beskrivelse av hva som er prioriterte tiltak i de respektive scenarier. Scenariene var stort skred/tsunami, flom, strømsvikt vinter, ulykker med farlig gods, cruisebåtulykke, sikkerhetspolitisk krise, storbrann, atomulykke og pandemi. Ingen av disse scenariene inkluderer hendelser som kunne ramme departementet selv.

I rollen som lederdepartement skal JD ivareta følgende oppgaver:

- Innhente og vedlikeholde et overordnet situasjonsbilde
- Ivareta nødvendig koordinering med andre berørte departementer
- Sørge for at det blir gitt koordinert informasjon til media og befolkningen
- Fremskaffe beslutningsgrunnlag for Regjeringens kriseråd og regjeringen
- Påse at nødvendige tiltak innen eget ansvarsområde blir iverksatt

Planverket var tilgjengelig på departementets intranett, men intranett var ikke tilgjengelig etter eksplosjonen i regjeringskvartalet. Enkelte hadde tilgjengelig en versjon i utskriftsformat. Kriseplan var på det aktuelle tidspunkt også tilgjengelig gjennom krisestøttesystemet KSE-CIM som var tilgjengelig for Krisestøtteenhetens personell og nøkkelpersonell i henhold til krisehåndteringsplanen.

### 3.6 Bruk av krisehåndteringsplanverk

Det ble ikke etablert formell krisehåndteringsorganisasjon med stabsledelse og stabsgrupper i henhold til krisehåndteringsplanen. På fredag ettermiddag vurderte administrative ledelse den vanskelige situasjonen som forelå og konstaterte at etter kort tid var departementets kriseledelse i henhold til plan samlet og i funksjon. Å starte etableringen av departementets stabsgrupper i løpet av fredag kveld i improvisert struktur uten egnede lokaler og med betydelige mangler på logistikk ble funnet å være meget vanskelig.

Daværende departementsråd begrunner valget med særlig vekt på tre forhold: små og lite hensiktsmessige lokaler, begrenset bemanning på grunn av ferie og den aktuelle hendelsens art.

I den aktuelle situasjonen med ødelagte kontorer og mange medarbeidere på ferie ble dette vurdert som den mest fleksible og hensiktsmessige løsningen.

Det prioriterte arbeidet som ble iverksatt var:

- Innkalling av RKR og koordinering på strategisk nivå. Departementets krisestøtteenhet fungerte som forutsatt.
- Informasjonsinnhenting gjennom KSE og Informasjonssjef
- Skaffe oversikt over ansattes situasjon, det ble håndtert av avdelingsledelsene

Det ble raskt konstatert at det ikke var behov for ytterligere fullmakter verken på det legale eller budsjettmessige området innenfor JDs operative enheter. Det ble også konstatert at dette gjaldt øvrige nødetater.

#### *Nærmere om overordnet situasjonsbilde*

En sentral oppgave for lederdepartementet er å innhente og vedlikeholde et overordnet situasjonsbilde.

I henhold til JDs kriseplan skal det etableres en gruppe for analyse og samordning som skal innhente og bearbeide informasjon fra underliggende virksomheter. I tidsfasen fra ledelsen var samlet i FDs lokaler (ca kl 17) og til det skulle forberedes møte i RKR kl 18.30 ble det vurdert som mest hensiktsmessig å benytte tilgjengelig bistand fra personell fra KSE, medarbeidere fra Rednings- og beredskapsavdelingen, Politiavdelingen og Info som var tilgjengelig og som kunne komme på kort varsel.

De personellressurser som var tilgjengelig i midlertidige lokaler i FD ble vurdert som tilstrekkelig og at det ville være usikkert om en eventuell innkalling av medarbeidere på ferie ville kunne benyttes og dessuten nå frem før det første møte i Regjeringens kriseråd.

Det ble valgt å legge til rette for raskets mulig informasjonsformidling fra underlagte virksomheter til politisk nivå ved å innkalle etatsledere fra POD, PST og DSB til det

første møte i RKR. Det ble utpekt liason fra JD til POD og fra POD til SMK for å sikre en raskest mulig informasjonsflyt om situasjonsbildet.

I tillegg til å forberede det første møte i Regjeringens kriseråd prioriterte daværende departementsråd å skaffe oversikt over JDs medarbeidere som var til stede i H-blokken og også ledelsen i departementets fagavdelinger ble bedt om å prioritere dette arbeidet.

Før det første møte i Regjeringens kriseråd var avsluttet ble det bekreftet at gjerningsmannen var pågrepet. Da informasjonen om at gjerningsmannen var pågrepet og det ble vurdert som lite sannsynlig at det var flere gjerningsmenn ble formidlet fra POD og PST prioriterte den administrative ledelsen å legge vekt på reetablering av departementet og dette arbeidet ble ledet i ordinær linjeledelse av den administrative ledelsen (departementsråd, ass. departementsråd og ekspedisjonssjef plan- og administrasjonsavdelingen).

I «Sammenfatning av Regjeringens kriseråd interne gjennomgang etter terroranslaget 22. juli 2011» vises det til at KSE opplevde det som svært utfordrende at JD ikke etablerte krisestab og at dette medførte at KSE måtte ivareta stabsfunksjoner i JD, fremfor å støtte lederdepartementets kriseorganisasjon.

I den nevnte sammenfatningen vises det til at «RKR's medlemmer påpeker at det var en meget stor utfordring at informasjonsflyten fra det operative og taktiske nivået i politiet via lederdepartementet til rådet ikke var god nok. Informasjonen kom for sent og samsvarte ikke med det bilde som fremkom i mediene og KSEs medieanalyser». Det er i den forbindelse påpekt at rådets diskusjoner i for stor grad omhandlet departementenes egen situasjon og i for begrenset grad adresserte de strategiske krisehåndteringsutfordringene.

Lederdepartementsoppgaven med å innhente og vedlikeholde et overordnet situasjonsbilde var meget krevende i den første krisefasen. Et dekkende situasjonsbilde er også nødvendig for å ivareta oppgaven med å sørge for at det blir gitt koordinert informasjon til media og befolkningen. Når informasjon skal verifiseres og formidles fra underlagte virksomheter vil det nødvendigvis ta lengre tid enn den rapporteringen som media forestår fra for eksempel skadested.

Generelt er det en erfaring fra krisehåndtering at det er hensiktsmessig å etablere en kriseorganisasjon for å være bedre i stand til å håndtere situasjoner hvor det er viktig å handle raskt og på andre måter enn i daglige situasjoner. Det er blitt fremholdt at hvis akutfasen av denne hendelsen hadde vedvart over lengre tid ville det kunne blitt kritisk med tilgang på personell til å ivareta lederdepartementsoppgavene. Det påpekes også at det i en krisesituasjon er bedre å innkalle mye personell for eventuelt deretter å redusere bemanning etter behov. Andre mener at hvis situasjonen hadde vedvart over

tid ville det vært hensiktsmessig at det var personell tilgjengelig som kunne ha blitt innkalt på et senere tidspunkt.

Fredag ettermiddag utførte KSE oppgaver som de i henhold til planverket skal kunne bistå lederdepartementet med. Loggføring av JDs håndtering i akutfasen ble ivaretatt av KSE. KSEs evaluering viser derimot til at de anså dette som KSEs egen logg, ikke en oppgave de utførte på vegne av lederdepartementet. Det er derfor behov for å gjennomgå rutiner for loggføring i JDs krisehåndtering.

Det er departementets vurdering at JDs krisehåndteringsplan syntes å være best egnet for hendelser som utvikler seg over noe tid og hvor det er anledning til å utarbeide situasjonsbilde basert på innspill fra underlagte virksomheter. Under hendelsene den 22. juli vurderte daværende departementsråd det slik at etablering av stabsgrupper ville kunne medføre et forsinkende ledd i den raske informasjonsformidlingen som situasjonen krevde.

Det er behov for å etablere nye rutiner for at underlagte virksomheter i særskilte krisesituasjoner i større grad videreformidler informasjon med forbehold om at den ikke er verifisert.

### 3.7 Kompetanse

En viktig del i det å klargjøre departementet for krisehåndtering, er å gi medarbeidere som inngår i kriseplanen den nødvendige kompetansen de har behov for til å utføre de oppgaver de er tildelt.

Krisehåndteringsplanen oppgir 59 personer som nøkkelpersonell. I spørreundersøkelsen oppgir 42 ansatte at de har en rolle/funksjon i henhold til JDs kriseplan. 27 av disse svarte at de hadde deltatt på en kriseøvelse i JD i løpet av de siste to år før 22. juli. 31 av de 42 svarer ja på spørsmålet om de har brukt KSE-CIM krisestøtteverktøy (i reelle hendelser, øvelser eller daglig drift).

Erfaringene reiser spørsmål om det er hensiktsmessig med denne type av ressurstilgang i henhold til krisehåndteringsplanen og om krisehåndteringsplanen i fremtiden bør omfatte et mindre antall nøkkelpersonell, som også gis større mulighet til å øve mer på oppgavene.

Spørreundersøkelsen viser at de fleste av de som ikke har en rolle/funksjon i henhold til kriseplanen har manglende kjennskap til JDs krisehåndteringsplan. Et tiltak til forbedring kan være i større grad arrangere tiltak som sikrer økt involvering og deltakelse fra de ulike avdelingene. Det synes også å være behov for at flere avdelinger i større grad involveres i utvikling av kriseplanen og knytte den nærmere opp til departementets ROS-analyse. Det er behov for å utvikle krisehåndteringsplanen til å

omfatte flere hendelser, eksempelvis skade på arbeidssted, ulykker/hendelser med ansatte/ politisk ledelse i utlandet osv.

Det er departementets vurdering at ressurser og kompetanse for å ivareta lederdepartementsrollen og kjennskap til krisehåndteringssystemet må styrkes. Fra 1. februar 2012 ble KSE direkte underlagt departementsråden for å styrke departementets evne til krisehåndtering.

### **3.8 Informasjon til media og befolkningen**

En viktig oppgave for lederdepartementet er å sørge for at det blir gitt koordinert informasjon til media og befolkningen. JD/Info har etablert en pressetelefon som opereres av en pressevakt. Den 22. juli har den som hadde pressevakt oppgitt at kommunikasjonen med pressetelefonen var brutt fra ca. 15.26 til 15.35. Etter det var det igjen mulig å få kontakt med JDs pressetelefon. JDInfo organiserte seg i henhold til krisekommunikasjonsplanen.

JD/Info bruker Mediemodulen i KSE-CIM krisestøtteverktøy til registrering av alle daglige mediehenvendelser og tok dette systemet i bruk fra ettermiddagen 22. juli.

På møtene i RKR er «Mediebildet» et fastpunkt på agendaen og JDInfo utviklet et mediebilde før hvert møte i RKR. Medieovervåkingen er nettbasert og kan foregå fra et hvilket som helst sted med nettilgang.

JD/Info har bygget opp en kontaktadresse base for kontakt med nyhetsredaksjoner og journalister. Denne ligger i dag lagret i KSE-CIM og er integrert med kriseverktøyets meldingssystem slik at rask formidling av mediebudskap er mulig.

I følge JDs kommunikasjonssjef etablerte JD raskt etter at de var på plass i FD kontakt med øvrige departementer for å organisere innhenting av innspill til samordnet informasjon til media og publikum. For informasjonshåndteringen er også utfordringen med informasjonsflyt fra underliggende virksomheter sentral. Det ble arrangert pressekonferanser og utformet og sendt ut flere pressemeldinger koordinert med Statsministerens kontor.

### 3.9 Sentrale læringspunkter og tiltak

- Revidere kriseplanverket med sikte på å gjøre det mer anvendelig i de mest aktuelle kriser for JD
- Etablere planer for situasjoner med bruk av alternative lokaler og reetablering av driften
- Etablere rutiner for raskere informasjonsflyt fra underliggende virksomheter i en krisesituasjon, herunder gi POD i oppdrag å sørge for at direktoratet, politidistriktene og særorganene har et oppdatert planverk for situasjonsrapportering til overordnet nivå
- Utarbeide et kvalitetssikret system for revisjon av kriseplanverket på bakgrunn av evalueringsrapporter fra håndterte hendelser og gjennomførte øvelser
- Gjennomgå JDs rutiner for loggføring i KSE- CIM
- Vurdere endringer i krisehåndteringsplanen med sikte på å ha tilstrekkelig bemanning i de ulike gruppene som inngår i krisestaben i ferietid og lignende
- Sikre gode og jevnlig krisehåndteringsøvelser med deltagelse fra alle som har en funksjon i henhold til kriseplanen
- Gjennomføre kompetanseutvikling for ledere og nøkkelpersonell i krisehåndtering

## 4 JDs rolle som arbeidsgiver

Å ivareta rollen som arbeidsgiver den 22. juli var en krevende oppgave. Spørreundersøkelsen viser at mange, både ledere og ansatte, gjorde en stor innsats.

### 4.1 Varsling

Sammenstillinger av hendelsesforløpet, som er gjort i avdelingene i ettertid av deres notater fra krisehåndteringen, viser at det ble utført mye varslingsarbeid. Avdelingsledelsene startet umiddelbart med å skaffe oversikt over hvor avdelingens ansatte befant seg. I følge daværende departementsråd var hovedprioritet for ledelsen den første tiden å få varslet ledelsen i avdelingene, for deretter å skaffe status for alle ansatte. Svært mange innen avdelingsledelsene brukte mye tid til varsling og kartlegging av personellstatus. Når vi spør departementets ledere om de hadde tilgjengelig nødvendige telefonnumre for å få raskt kontakt med alle ansatte de hadde ansvar for, svarer åtte av ti at det hadde de eller langt på veg hadde det.

I følge JDs krisekommunikasjonsplan er intranett den kommunikasjonskanal som skal brukes for informasjon til ansatte under kriser, men intranett var ikke tilgjengelig som følge av eksplosjonen. Det var utstrakt bruk av SMS-meldinger, telefonsamtaler og e-post.

Spørreundersøkelsen viser at det var ca 47 % av de ansatte som svarer at de mottok de første varslene om hva som hadde hendt fra venner/bekjente, mens ca 39 % mottok den første informasjonen fra media. Det var ca 12,5 % som mottok førstevarsel om hendelsen fra avdelingsledelse/andre kolleger i JD. At det kun var et mindretall som mottok førstevarsel fra JD anses som naturlig ut fra hendelsens omfang og karakter.

En av utfordringene knyttet til varsling, var at svært mange av JDs ansatte (ca 70 %) var på ferie. Det var kun et fåtall av JDs medarbeidere som hadde bedriftstelefon og for å oppnå kontakt var man avhengig av å kunne nå disse på deres private mobiltelefoner. En del kontaktinformasjon var utilgjengelig da oversiktene befant seg i H-blokken da bomben gikk av.

Flere av de som svarte på spørreundersøkelsen meldte tilbake at de hadde vært i permisjon. I ettertid viser det seg viktig også å oppdatere denne gruppen – de satt hjemme og var i stor grad uten informasjon fra sin arbeidsplass.

På bakgrunn av foreliggende dokumentasjon må departementet kunne konkludere med at det totalt sett ble brukt mye ressurser på varsling og kontakt med ansatte. Enkelte avdelinger oppgir at de hadde varslingslister i en eller annen form for de fleste/for nøkkelpersonell i avdelingene. Avdelingene hadde



imidlertid i varierende grad tilgjengelige og oppdaterte oversikter over ansatte og kontaktinformasjon. Et læringspunkt er å utarbeide et mer enhetlig system for varsling av medarbeidere, slik at departementet raskt kan formidle informasjon til ansatte på private telefonnumre.

## 4.2 Ivaretagelse av medarbeidere

Gjennomgangen av datagrunnlaget viser at JD la stor vekt på å ivareta rollen som arbeidsgiver. Det var en krevende og uoversiktlig situasjon som hadde oppstått der ansatte var savnet og døde, flere var skadet og berørt, og det var store materiellskader.

Det ble gjennomført en rekke tiltak for å ivareta de ansatte:

- Informasjonsmøter (allmøter for alle i JD og avdelingsvise)
- Informasjonsmøter med helsepersonell til stede
- Kontakttelefon for ansatte
- Individuelle psykolog-konsultasjoner
- Psykologisk debrief og oppfølgingssamtaler
- Minnesamling i Regjeringskvartalet
- Minneseremoni i Gamle Logen
- Åpen dag i R5
- Nasjonal minneseremoni
- Orienteringsmøter med de som kom tilbake fra ferie
- Ulike trivselstiltak (sopptur, innflyttingsfest, høstdag med mer.)

(Noen av disse tiltakene ble gjennomført i perioden etter den evalueringen tar for seg.)

Handlingsloggene forteller at departementet har brukt mye ressurser for å ivareta de ansatte i tiden etter 22. juli. I spørreundersøkelsen svarer 41 % av de ansatte at de er helt enig i at avdelingsledelsen var tilgjengelig for dem i tiden etter 22. juli og ca 32 % er litt enig. 45 % av de ansatte er helt enig i at de ble godt ivaretatt av avdelingsledelsen og ca 30 % er litt enig. I spørreundersøkelsen svarer 12 av de som var på jobb 22/7 og tiden etter (og som var saksbehandlere/rådgivere og ikke innehar en lederstilling), at de fikk oppgaver som normalt tilligger en leder. Fire av disse svarer nå, tre kvart år etter hendelsen, at de gjerne skulle ha sluppet denne oppgaven.

Tilbudet om psykososial bistand for ansatte bestod av:

- a) Allmøter med psykiatere til stede
- b) Tilbud om individuelle konsultasjoner med psykolog.

Det var 15,5 % av de ansatte som besvarte undersøkelsen som svarte at de benyttet seg av tilbudet fra Bedriftshelsetjenesten om krisepsykiatri (individuelle

konsultasjoner). Av disse svarer 35 av at tilbudet var godt (helt eller litt enig i påstanden). Til sammen 11 mente at tilbudet ikke fungerte eller fungerte lite tilfredsstillende. En person oppgir vet ikke.

Flere kommenterer at Bedriftshelsetjenesten (BHT) hadde for liten kapasitet, at det var mangel på psykologer med kompetansen det var behov for, og at tiltak ikke ble iverksatt tidsnok. Noen skriver at deling av informasjon kunne vært bedre; som skriftlig informasjon fra allmøter og oppdatering om BHT-tiltak.

På spørsmålet om den økonomiske erstatningsordningen for personlige eiendeler som ble igjen i Høyblokka fungerte godt svarer ca 45 % at de er helt enig og ca 11 % at de er litt enig.

### 4.3 Kommunikasjon – intern informasjon

I følge JDs krisekommunikasjonsplan er intranett den kommunikasjonskanal som skal brukes for informasjon til ansatte under kriser, men intranett var ikke tilgjengelig som følge av eksplosjonen. Det var utstrakt bruk av SMS-meldinger, telefonsamtaler og e-post.

En rekke spørsmål i spørreundersøkelsen er tatt med for å kartlegge intern informasjonsflyt. De ansatte er spurt om hvordan de opplevde internkommunikasjonen i dagene etter 22. juli. Ca 58 % sier at de er enig og ca 25 % litt enig i at de fikk ofte informasjon fra ledelsen.

Går man nærmere inn på tallene fra spørreundersøkelsen og spørsmålet; «Hvor enig er du i følgende påstand knyttet til informasjonen til deg som ansatt, i perioden 22. – 29. juli: «Informasjonsinnholdet dekket mitt behov», får man følgende fordeling: 6,6 % svarer at de er helt uenige, 13,7 % at de er delvis uenige, 31,7 % at de er litt enige, 45,8 % at de er helt enige og 2,2 % vet ikke.

I datagrunnlaget er det mange som omtaler informasjon via SMS som svært positivt. De avdelingene som gjennomførte dette høster mye ros og i de avdelingene som i liten grad sendte informasjon på sms blir det uttrykt at dette var et savn.

Videre viser spørreundersøkelsens at 2,6 % av de ansatte er helt enig i påstanden om at de ikke fikk noen informasjon, og 4,1 % er litt enig i denne påstanden.

Allerede fra og med 23/7 ble det arrangert allmøter. Totalt ble det gjennomført fem allmøter i den perioden denne spørreundersøkelsen tar for seg (23/7, 25/7, 27/7 i tillegg til et eget allmøte med bedriftshelsetjenesten samme dag, 8. august).

I tillegg organiserte alle avdelinger formidling av avdelingsvis informasjon (enten ved avdelingsmøter, SMS-oppdateringer eller/og begge deler).

Allmøtene var godt besøkt. Deltagelse på allmøtene var følgende ut fra de som besvarte spørreundersøkelsen. 31,7 % på møtet den 23. juli, 51,2 % den 25. juli, 47,5 % den 27. juli, 32,7 % på allmøte med bedriftshelsetjenesten den 27. juli og 64 % den 8. august. I tillegg er det en del som svarer at de ikke husker om de har deltatt på noen allmøter.

Av forslag til andre kommunikasjonskanaler, svarer enkelte at de savnet en telefonoppringning. En del svarer at de savnet å få informasjon uten å måtte belaste ledere ved å be om det. Videre at JD burde benytte Facebook til å legge ut pressemeldinger (slik som FD og UD).

Tiltak:

- Vurdere om krisehåndteringsplanen skal ha retningslinjer om varsling av ansatte og oppfølging av ansatte i forbindelse med kriser.
- I krisekommunikasjonsplanen planlegge inn alternative kommunikasjonskanaler til interninformasjon, i tillegg til intranett.
- Sikre informasjonsflyt ved å ta i bruk KSE-CIM for blant annet utsending av SMS til alle ansatte

#### **4.4 Bruk av sosiale medier under 22. juli**

Det har tidligere vært foreslått å benytte sosiale medier for informasjon fra departementet. Det har vært vurdert som svært ressurskrevende å gi disse kommunikasjonskanaler nødvendig oppfølging. Så langt har disse ressursene ikke vært tilgjengelig, med den konsekvens at departementet ikke har tatt aktivt i bruk sosiale medier. JD har imidlertid benyttet det sosiale mediet Twitter til en viss grad.

Ut fra mottatte svar på spørreundersøkelsen kan det dannes et bilde av hvor viktig sosiale medier (Facebook, Twitter) var den 22. juli. Verken som varslingskanal (1,2 %) eller som informasjonskanal (ca 10 %) var disse særlig mye brukt. Som kommunikasjonskanal oppgir ca 20 % av medarbeiderne at de benyttet blant annet facebook.

Et par av respondentene, som var på ferie, svarer at de ville hatt nytte av en Facebook-side (lukket) for å holde seg oppdatert om hva som skjedde videre.

#### 4.5 Reetablering utfordringer

Mange medarbeidere omtaler i spørreundersøkelsens kommentarfelt departementsledelsen i rosende vendinger for deres omtanke og ro i situasjonen. Andre skriver: Håndteringen fra departementsledelsen fungerte bra. Allmøtene på departements- og avdelingsnivå var gode og informative. Det som manglet, når man sto overfor den krevende oppgaven ettermiddagen 22. juli, var et bedre verktøy for organisering av arbeidet (prioriteringer, oppfølging og organisering).

Departementene ble raskt etter 22. juli utad presentert som operative og i normal drift. I spørreundersøkelsen ble det spurt om dette samsvarte med slik de ansatte i JD oppfattet sin arbeidssituasjon. Et flertall svarte at slik oppfattet de det ikke (ca 58 % av de som var i arbeid i hele eller deler av tidsrommet 22. juli til 29. juli, ca 9 % Vet ikke).

Spørreundersøkelsen dreier seg om perioden 22. juli til 1. september. Mange av kommentarene kan tyde på at det er et stort behov for å gi uttrykk for opplevelser – også om tiden utover det tidsspennet som evalueres.

Andre svar som kom inn gjennom spørreundersøkelsen var:

- Noen omtaler i kommentarfeltet savn av lederstøtte for å kunne gjøre en god jobb overfor ansatte.
- Fleksibilitet mht. arbeidssted og mobile løsninger trekkes frem av medarbeiderne som svært positivt.
- Minneseremoniene og det som ble lagt til rette rundt disse har vært viktig.
- Det ser ut til å ha hersket en del frustrasjon i løpet av «tilbakevendingsfasen» de første dagene etter hendelsen. De årsaker som flest peker på er: Mangel på tilgang til nødvendige dokumenter, betydelig IKT-utfordringer og manglende hensiktsmessige lokaler.

Det var et betydelig arbeid som ble gjennomført i forbindelse med å få en nødvendig infrastruktur på plass, tilpasset JDs egne behov.

Det må kunne slå fast at IKT-seksjonen sto overfor betydelige utfordringer, som ble løst så raskt som mulig med tilgjengelige ressurser. Til dette arbeidet var personellressursene i førsteomgang på fire personer. Fra mandag 25. juli økte dette tallet til fem. I første omgang var det om å gjøre å få kartlagt status for situasjonen i H-blokken og få i gang det utstyret som fortsatt kunne benyttes. Deretter var det behov for å få utvidet tilgangen for Fjernaksess. Etter hvert som kontorene på Politihøgskolen skulle tas i bruk var det både om å gjøre å få opp nødvendig IKT-infrastruktur der, foruten å skaffe tilveie bærbar PC-utstyr til de som skulle bemanne kontorene. JDs intranett var også ute av drift og det var behov for å finne alternativ løsning.

Fjernaksess var som nevnt et stort tema den første tiden, og det skapte en del utfordringer at systemet ikke dekket det nye behovet. Dette er noe flere respondenter i spørreundersøkelsen bemerker.

En rekke medarbeidere kommenterer i spørreundersøkelsen at mangel på PC-utstyr og restriksjoner på Fjernaksess ble opplevd som store utfordringer for å komme raskt i normal drift.

#### 4.6 Sentrale læringspunkter og tiltak

Det må konkluderes med at JD iverksatte en rekke tiltak for å ivareta de ansatte i tiden etter 22. juli.

Av læringspunkter vil departementet spesielt vise til følgende:

##### **Tiltak:**

- Anskaffe en ansatt-/pårørende database i KSE-CIM, som inneholder informasjon om private telefonnummer og også informasjon om ansatte i permisjon
- Tilrettelegge HMS- tiltak, herunder arbeidsmiljøundersøkelse, medarbeidersamtaler med særligvekt på opplevelser og erfaringer etter 22. juli
- Innarbeide alternative kommunikasjonskanaler for internkommunikasjon i krisekommunikasjonsplanen, i tillegg til intranett
- Vurdere om krisehåndteringsplanen skal ha bestemmelser om informasjon til ansatte og oppfølging av ansatte ved kriser hvor JD selv er rammet
- Vurdere nye ordninger for fleksible IKT-tjenester (fjernaksess, mobil) av beredskapsmessige hensyn

# JUSTISDEPARTEMENTETS PLAN FOR HÅNDTERING AV KRISER

## Justis- og politidepartementet 2005

Planen er revidert	2006	Sign. LB
Planen er revidert	29. juni 2007	Sign. JK
Planen er revidert	17. desember 2008	Sign. MKE
Planen er revidert	1. mars 2010	Sign. KASE



1. Innledning .....	3
2. Ajourhold og øvelser .....	3
3. Varsling .....	3
4. Krisehåndteringsorganisasjon .....	4
4.1 Organisering ved kriser .....	4
4.2 Krisehåndteringsorganisasjon.....	6
4.3 Lokaler .....	7
5. Kontaktgruppen.....	7
6. Bistand fra Krisestøtteenheten .....	7
7. Arbeidsbeskrivelser .....	8
7.1 Kriseledelsen.....	8
7.2 Stabsleder .....	8
7.3 Krisestab (G1-G3) .....	9
7.3.1 G1: Personell/samband og administrasjon.....	9
7.3.2 G2: Analyse og samordning .....	10
7.3.3 G3: Info .....	11
8. Scenarier og tiltakskort.....	12
8.1 Stort skred/tsunami .....	12
8.2 Flom .....	13
8.3 Strømsvikt vinter.....	14
8.4 Ulykker med farlig gods.....	15
8.5 Cruisebåtulykke .....	16
8.6 Sikkerhetspolitisk krise.....	17
8.7 Storbrann .....	18
8.8 Atomulykke .....	19
8.9 Pandemi .....	20
VEDLEGG 1: LISTE OVER PERSONELL.....	21
VEDLEGG 2: INSTRUKS FOR GRUPPE 1 .....	23
VEDLEGG 3: GRADERTE VEDLEGG .....	23

## 1. Innledning

Planen skal dekke *alle typer alvorlige hendelser* der departementet blir involvert. Justisdepartementet (JD) må kunne håndtere kriser innenfor eget ansvarsområde, og være forberedt på å være lederdepartement ved store kriser i Norge og i utlandet. St.meld. nr 37 (2004-2005) spesifiserer lederdepartementets oppgaver.

JD skal, som lederdepartement:

- utarbeide overordnede situasjonsrapporter etter vedlagt mal (informasjon fra andre departementer, rapporter fra operative virksomheter, mediebildet mv.) Situasjonsrapportene skal distribueres til Regjeringens kriseråd (RKR) og berørte departementer.
- identifisere og vurdere behov for tiltak på strategisk nivå
- ivareta nødvendig koordinering med andre departementer og etater
- sørge for at det blir gitt koordinert informasjon til media og befolkningen
- påse at nødvendige tiltak innenfor eget ansvarsområde blir iverksatt

JDs plan for håndtering av kriser tar utgangspunkt i prinsipper for strategisk krisehåndtering; ansvar, nærhet og likhet.

Organiseringen for krisehåndteringen skal benyttes for alle typer større kriser, også sikkerhetspolitiske kriser og krig. Organiseringen skal sikre at den politiske ledelse til enhver tid får relevant og tidsriktig informasjon om krisen/hendelsen og evt. kunne iverksette nødvendige og hensiktsmessige tiltak på sentralt nivå. Planen skal være fleksibel i forhold til at krisen kan endre innhold og alvorlighet.

## 2. Ajourhold og øvelser

Denne planen skal oppdateres minst en gang i året, og etter behov.. Alle avdelinger skal involveres i en revisjonsprosess. Ledelsen fastsetter planen.

Det skal gjennomføres årlige øvelser for å teste og utvikle kriseplanen, eksempelvis øvelsene SNØ, CMX og andre øvelser.

## 3. Varsling

Den som får kjennskap til en krise eller en sak som kan utvikle seg til en krise, skal raskest mulig ta kontakt med ekspedisjonssjef i avdelingen eller annen leder.

Avdelingsledelsen har et eget ansvar for å varsle departementsråd eller assisterende departementsråd. Departementsråd skal hurtigst mulig varsle politisk ledelse og SMK, dersom dette anses nødvendig.

Kontakten mot Stortinget og partiene ivaretas av politisk nivå i departementet.



KSE skal om det får kjennskap til en sak utenom arbeidstid ta kontakt med JD ved RBA.

Viktig å være oppmerksom på i denne alarmeringsfasen er:

- Mottak av melding
  - Hvem varslet?
  - Hva har skjedd?
  - Når og hvor?
  - Hvordan kan det utvikle seg?
  - Hva bør vi være oppmerksom på fremover?
- Varsle nærmeste overordnede
- Er det behov for å verifisere opplysningene?

#### **4. Krisehåndteringsorganisasjon**

Denne delen beskriver organisering og rutiner for etablering av kriseledelse og krisestab (heretter kalt "stab").

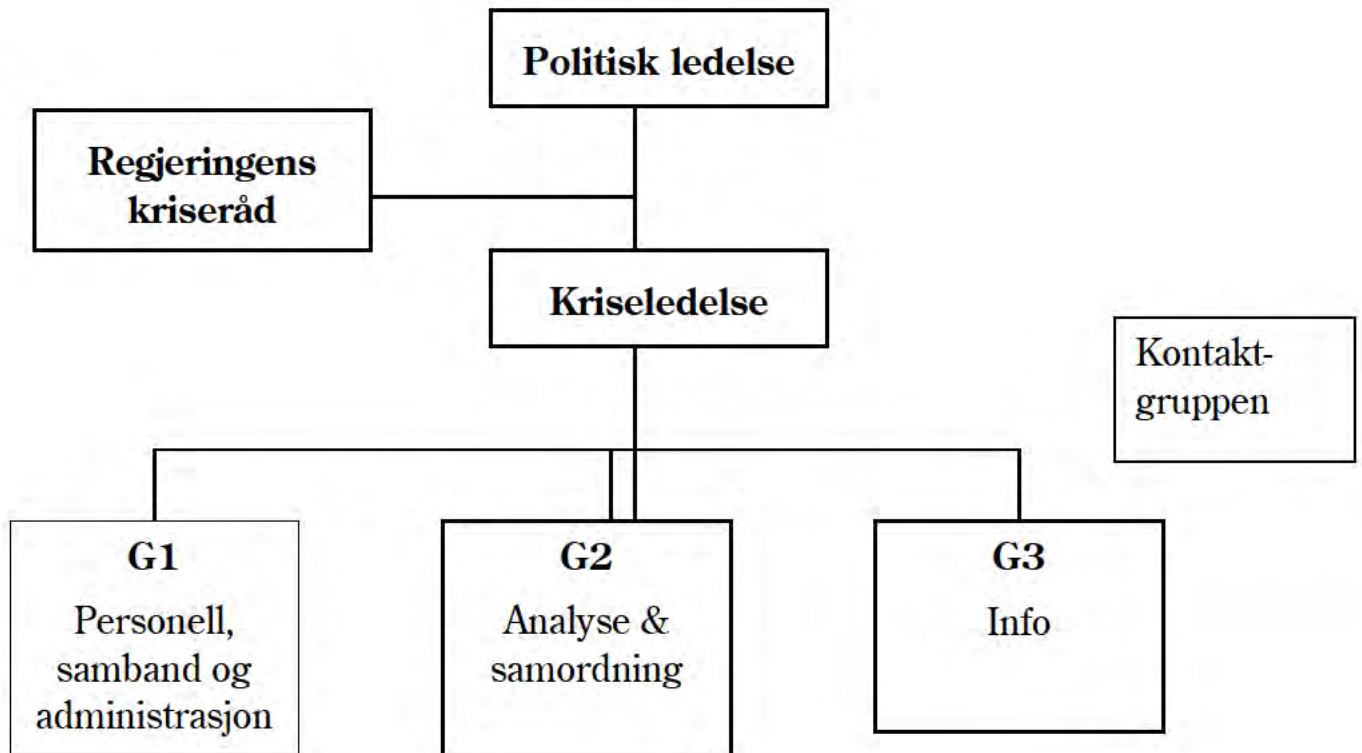
##### 4.1 ORGANISERING VED KRISER

- Alle medlemmer av kriseledelsen har ansvar for å varsle og initiere møte i ledelsen ved kjennskap til en situasjon som kan utvikle seg til en krise.
- Kriseledelse etableres av departementsråden når hendelsen er eller forventes å kunne bli av en slik art eller omfang at den vanskelig kan følges opp av ordinær organisasjon.
- Kriseledelsen ledes av departementsråden og i tillegg er ekspedisjonssjefen i PIA, ekspedisjonssjefen i RBA og informasjonssjefen faste medlemmer. Den kan utvides ved behov. Det utpekes referent for kriseledelsen.
- Krisehåndteringsorganisasjonen etableres, med kriseledelse, stabsleder og tre grupper når det inntreffer alvorlige hendelser eller kriser som skal håndteres av departementet. Bemanningen tilpasses behovet ut fra situasjonen.
- Kriseledelsen utpeker stabsleder og dennes stedfortreder fra RBA eller PIA. Stabsleder gis fullmakt til å utpeke undergitt personell og eventuelle gruppeledere til staben.
- Stabsleder er ansvarlig for stabens virksomhet og forvalter og delegerer myndighet etter behov internt i staben.
- KSE, ved direktør, stiller en kontaktperson som i samråd med kriseledelsen skal ha ansvar for at politisk ledelse i JD er løpende orientert under kriser.

Viktig å være klar over i denne fasen er:

- Kriseledelsen kan kalles inn raskt for å få oversikt over situasjonen
  - Er det behov for å etablere hele eller deler av kriseorganisasjonen?
  - Utpeke eventuell stabsleder
  - Ivareta den strategiske ledelsen
  
- Varsling i henhold til varslingslister
- Hvilken avdeling er mest berørt?
- Behov for å varsle Krisestøtteenheten?
- Er det behov for å kalle inn Regjeringens kriseråd?
- Klargjøre krisehåndteringslokaler

## 4. 2 KRISEHÅNTERINGSORGANISASJON



### 4.3 LOKALER

JD disponerer krisehåndteringslokaler i 11. etg. Det vil være stabsleder som avgjør om disse lokalene skal benyttes eller om arbeidet skal utføres på ordinært arbeidssted.

Mest aktuelt dersom JD er lederdepartement kan være at krisehåndteringen forflyttes til KSE-kjeller.

## **5. Kontaktgruppen**

Den nasjonale beredskapen blir koordinert av Justisdepartementet gjennom en egen kontaktgruppe som består av Statsministerens kontor, departementene, Politidirektoratet, Politiets sikkerhetstjeneste og Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap. Gruppen skal sørge for at departementene får oppdatert og lik informasjon om situasjonen og skape et forum hvor gjensidig informasjon om beredskapstiltak kan utveksles, jf St.meld.nr. 39 (2003-2004)

## **6. Bistand fra Krisestøtteenheten**

KSE er administrativt og faglig underlagt RBA og bistår departementet i det daglige arbeid av beredskapsfaglig art og understøtter departementets samordningsansvar. KSE har alltid en person på beredskapsvakt som er tilgjengelig 24 timer i døgnet og skal kunne møte i departementet innen en time.

KSE skal støtte lederdepartementet med:

- Rådgiving
- Støtte til situasjonsrapportering
- Støtte til analyse
- Støtte til bruk av beslutningsstøtte- og loggføringssystem (KSE-CIM)
- Støtte til meldingsformidlingssystem (KSE-CIM, SMS, kriseweb osv.)
- Forsterkningsressurser innen krisekommunikasjon og beredskap (poolene)
- Støtte lederdepartementet i forbindelse med sekretariatsfunksjonen for RKR

KSE kan støtte JD selv om det ikke er lederdepartement dersom KSE har ledig kapasitet.

RBA ledelse/stabsleder skal holde KSE løpende oppdatert om JDs krisehåndtering.

## 7. Arbeidsbeskrivelser

### 7.1 KRISELEDELSEN

- Vurdere situasjonen og beslutte etablering av krisehåndteringsorganisasjon
- Sørge for en koordinert informasjonsinnhenting i den innledende fasen
- Utpeke og varsle stabsleder
- Sette opp plan for rullering av kriseledelsen
- Klargjøre egne møtetidspunkter i samråd med stabsleder
- Opprettholde en tett dialog med stabsleder
- Ivareta den strategiske ledelsen:
  - Prioritere oppgaver
  - Omfordele ressurser på tvers av avdelingene
  - Identifisere tiltak det kan bli behov for på lengre sikt
  - Lede møter i Kontaktgruppen

### 7.2 STABSLEDER

- Etablere stab
  - Bemanne staben og utpeke en skiftleder for hver gruppe
  - Utpeke assisterende stabsleder som skal bistå med ledelse av krisestaben.
  - Sørge for at alle funksjoner er bemannet
  - Orienterer om loggføringsrutiner
  - Fastsette tidspunkt for vidererapportering til kriseledelsen og Kontaktgruppen
  - Evt. innkalle liaisoner fra POD, PST og DSB, og eventuelt andre berørte etater og departementer
- Lede og koordinere staben
  - Gjennomføre stabsmøter
  - Orienterer fra møter i kriseledelsen og Regjeringens kriseråd
  - Gjennomgå rutiner
  - Omfordele ressurser internt
  - Identifisere viktige oppgaver og utfordringer man kan stå overfor i tiden fremover
- Sørge for at følgende oppgaver blir utført:
  - Utarbeide overordnede situasjonsrapporter
  - Utarbeide talepunkter og pressemeldinger, avholde pressekonferanser
  - Utarbeide orienteringer til regjeringen og evt. Stortinget
  - Vurdere og samordne tiltak

- Koordinere informasjon til og fra underliggende etater
- Orienterer kriseledelsen
  - Kvalitetssikre den informasjon som utarbeides
  - Være forberedt på å orientere Regjeringens kriseråd

### 7.3 KRISESTAB (G1-G3)

#### 7.3.1 G1: PERSONELL/SAMBAND OG ADMINISTRASJON

- Betjene sentralbord
- Etablere skjerpet sikkerhet mht. informasjon og adgang til lokalene
- Klargjøre og drifte alle kommunikasjonsmidler
  - Kalle inn sambandspersonell
  - Sette opp vaktlister for gradert samband
- Være superbruker på KSE-CIM
- Etablere og føre logg
  - Journalføre alle meldinger i KSE-CIM og evt gradert logg.
- Distribudere innkomne meldinger til G2: Informasjonsinnhenting og analyse
- Etablere arkiv
  - Innkomne meldinger nummereres og samles
  - Arkivrutiner avtales og koordineres med DOKS
- (flyttes til gr 2)
- IKT-støtte
  - Varsle, evt sørge for permanent tilstedeværelse av IKT og AV brukerstøtte
- Mottak av liaisoner
- Forpleining:
  - Besørge tilgjengelighet av mat og drikke
  - hvorfor ut?
- Klargjøre overnattingslokaler/bestille hotell
  - hvorfor ut?

- Klargjøre krisehånderingslokaler og møterom (kan støttes av KSE når JD er lederdepartement)
  - Sørg for utstyr, rekvisita og rydding
- Lage bemanningslister og vaktlister
  - Avklar med krisestabsleder hvor stor bemanningen skal være og sett opp en vaktliste i henhold til dette. Første vaktliste settes opp for tre døgn.
- Ved behov, skaffe til veie transport- og kurértjenester etc
  - Ta kontakt med sambandssentralen på Akershus festning og DSS
    - få verifisert at gradert meldingssentral fungerer
    - få bekreftet at budtjenesten er tilgjengelig til enhver tid
  - Sørg for at minst to kjøretøy er tilgjengelig i regjeringskvartalet

**Se for øvrig vedlegg 2 om instruks for gruppe 1.**

### **7.3.2 G2: ANALYSE OG SAMORDNING**

- Føre logg i KSE-CIM
  - Sikre at sentrale beslutninger blir loggført
- Bestille og fastsette tidspunkter for situasjonsrapporter fra underliggende etater  
Når JD er lederdepartement skal gruppen bestille situasjonsrapporter fra andre departementer
- Motta, behandle (vurdere, sortere og analysere) og videreformidle informasjon
- Utarbeide situasjonsrapporter (etter fastlagt mal) og distribuere disse til lederdepartementet. Når JD er lederdepartement skal de sammenstilte situasjonsrapporter distribueres til RKR og berørte departementer
- På oppdrag fra kriseledelsen utarbeide redegjørelser for regjeringen, Stortinget mv.
- Innkalle til møter i Kontaktgruppen, RKR mv på oppdrag fra stabsleder
- Forberede orienteringer for RKR
- Forberede orienteringer til kontaktgruppen (herunder deltakelse, utarbeidelse og distribusjon av referat)
- Videreformidle verifiserte meldinger og situasjonsrapporter til G3: Informasjon
- Vurdere distribusjon av trusselvurderinger

- Vurdere beredskapstiltak, herunder utarbeide kgl. res og r-notat

### **7.3.3 G3: INFO**

- Informasjonsarbeid i henhold til kriseplan for JD info.
- Utarbeide og distribuere mediebildet til G2 og kriseledelsen.
- Utarbeide talepunkter på bakgrunn av situasjonsrapporter (fra G2) og mediebildet.
- Henwise til krisekommunikasjonsplan for JD



## 8. Scenarier og tiltakskort

### 8.1 Stort skred/tsunami

Scenario: En situasjon tilsvarende fjellskred i Åkerneset med tilsvarende stor tsunami. Punktene fra 1 til og med 8 kan også passe ved et mindre skred..

1. Ved varsel via tjenestekanal eller gjennom media, varsle andre i JD iht. kriseplan og eventuelle avdelingsplaner
2. RBA beslutter å starte loggføring (KSE CIM) for å overvåke situasjonen i første omgang, evt. be KSE om bistand til å overvåke situasjonen i helgen.
3. RBA innhenter informasjon fra underlagte etater: HRS, DSB (Fylkesmannen, NVE)
4. Infoenheten varsles og overvåking av media iverksettes.
5. Kriseledelsen innkalles, og relevant personell innkallelse (RBA, evt. andre avdelinger)
6. Kriseleder informerer politisk ledelse og SMK
7. Talepunkter utarbeides
8. Innkall evt. RKR
9. Etabler full krisehåndteringsorganisasjon
10. Etabler evt. fastere rapporteringsrutiner fra DSB, HRS
11. JD er antakeligvis lederdepartement, vurder flytting til kjeller og full bistand fra KSE
12. JD innhenter rapporter fra aktuelle departementer; OED, NHD, LMD, MD, (skredgruppen), FIN
13. Utvikle et felles situasjonsbilde til bruk for diskusjon i RKR
14. Utvikle en felles informasjonsstrategi til bruk for diskusjon i RKR
15. Vurdere internasjonal koordinering; anmode om bistand fra EU, NATO (DSB er kontaktpunkt), nordiske land, ta direkte kontakt med FD i Sverige og Danmark.

## 8.2 Flom

Tilsvarende en 50 til 100 årsflom. Punktene fra og med 1 til og med 8 kan også passe ved en mindre hendelse.

1. Ved varsel via tjenestekanal eller gjennom media, varsle andre i JD i hht kriseplan og eventuelle avdelingsplaner
2. RBA beslutter å starte loggføring ved alvorlig flomvarsel fra NVE.
3. RBA starter overvåking av situasjonen i første omgang.
4. Infoenheten varsles og overvåking av media iverksettes.
5. RBA innhenter informasjon fra underlagte etater: HRS (ved fare liv), DSB (Fylkesmannen, NVE)
6. Kriseledelsen innkalles, og relevant personell innkallelse (RBA, evt andre avdelinger)
7. Kriseleder informerer politisk ledelse og SMK
8. Talepunkter utarbeides
9. Innkall evt. RKR
10. Etabler full krisehåndteringsorganisasjon iht. kriseplan
11. Etabler evt. fastere rapporteringsrutiner fra DSB, HRS
12. JD er antakeligvis lederdepartement, vurder flytting til kjeller og bistand fra KSE
13. JD innhenter rapporter fra aktuelle departementer; OED, FIN
14. Utvikle et felles situasjonsbilde
15. Utvikle en felles informasjonsstrategi
16. Vurdere internasjonal koordinering; anmode om bistand fra EU, nordiske land

### 8.3 Strømsvikt vinter

Scenario: Mesteparten av Østlandet har opplevd strømsvikt over et døgn i en kuldeperiode.

1. Ved varsel via tjenestekanal eller gjennom media, varsle andre i JD iht. kriseplan og eventuelle avdelingsplaner
2. RBA starter loggføring på kontorer med reservestrøm (se gul lapp på veggen).
3. RBA starter å overvåke situasjonen i første omgang.
4. Infoenheten varsles og overvåking av media iverksettes. Har INFO reservestrøm?
5. RBA innhenter informasjon fra underlagte etater: DSB/Fylkesmannen, HRS
6. Kriseledelsen innkalles, og relevant personell innkallelse (RBA, fleste andre avdelinger)
7. Kriseleder informerer politisk ledelse og SMK
8. Talepunkter utarbeides
9. Innkall RKR
10. Etabler full krisehåndteringsorganisasjon iht. kriseplan
11. Etabler evt. fastere rapporteringsrutiner fra DSB, HRS. Har de reservestrøm? Har vi tilgang til telefon?
12. JD er antakeligvis lederdepartement, flytt til kjeller og bistand fra KSE
13. JD innhenter rapporter fra aktuelle departementer og avholde møter grunnet vanskeligheter med å kommunisere elektronisk; alle departementer
14. Utvikle et felles situasjonsbilde
15. Utvikle en felles informasjonsstrategi
16. Vurdere internasjonal koordinering; anmode om bistand fra EU, nordiske land
17. Vurder mulig ekstraressurser; Sivilforsvar, annet

## 8.4 Ulykker med farlig gods

Scenario: Lillestrøm-ulykken: tank med farlig gods på jernbanestasjonen eller tankbilvelt

1. Ved varsel via tjenestekanal eller gjennom media, varsle andre i JD iht. kriseplan
2. RBA beslutter å starte loggføring (KSE CIM) for å overvåke situasjonen i første omgang, evt. be KSE om bistand til å overvåke situasjonen i helgen.
3. RBA innhenter informasjon fra underlagte etater: DSB (Fylkesmannen + fagavdeling) HRS
4. Infoenheten varsles og overvåking av media iverksettes.
5. Kriseledelsen innkalles, og relevant personell innkalles (RBA, evt. andre avdelinger, INFO)
6. Kriseleder informerer politisk ledelse og SMK
7. Talepunkter utarbeides
8. Innkall evt. RKR
9. Etabler full krisehåndteringsorganisasjon
10. Etabler evt. fastere rapporteringsrutiner fra DSB, HRS
11. JD er lederdepartement, vurder flytting til kjeller og full bistand fra KSE
12. JD innhenter rapporter fra aktuelle departementer; FD, SD, MD, FIN, etc.
13. Utvikle et felles situasjonsbilde til bruk for diskusjon i RKR
14. Utvikle en felles informasjonsstrategi til bruk for diskusjon i RKR
15. Be evt. om bistand fra utlandet, EU MIC EADRCC (DSB)

## 8.5 Cruisebåtulykke

Scenario: Brann om bord eller båt havarerer.

1. Ved varsel via tjenestekanal eller gjennom media, varsle andre i JD i hht kriseplan og eventuelle avdelingsplaner
2. RBA beslutter å starte loggføring (KSE CIM) for å overvåke situasjonen i første omgang, evt. be KSE om bistand til å overvåke situasjonen i helgen.
3. RBA innhenter informasjon fra underlagte etater: HRS
4. Infoenheten varsles og overvåking av media iverksettes.
5. Kriseledelsen innkalles, og relevant personell innkalles (RBA, PIA, evt. andre avdelinger, INFO)
6. Kriseleder informerer politisk ledelse og SMK
7. Talepunkter utarbeides
8. Innkall evt. RKR
9. Etabler full krisehåndteringsorganisasjon
10. Etabler evt. fastere rapporteringsrutiner fra HRS
11. JD er lederdepartement, vurder flytting til kjeller og full bistand fra KSE
12. JD innhenter rapporter fra aktuelle departementer; NHD, FKD, FD, SD, UD, FIN
13. Utvikle et felles situasjonsbilde til bruk for diskusjon i RKR
14. Utvikle en felles informasjonsstrategi til bruk for diskusjon i RKR
15. Be evt. om bistand fra utlandet, EU MIC (nordiske land, Russland, UK) EADRCC (DSB)

## 8.6 Sikkerhetspolitisk krise

Scenario: Alvorlig press/angrep på Norge eller annet NATO-land (eller partnerskapsland og lignende). Bakgrunnen for en konflikt kan være uenighet omkring grenselinjer, ressurskonflikt etc.

1. Ved varsel via tjenestekanal (UD, FD, egne etater) eller gjennom media, varsle andre i JD iht. kriseplan
2. RBA beslutter å starte loggføring (KSE CIM) for overvåke situasjonen i første omgang, evt. be KSE om bistand til overvåke situasjonen i helgen.
3. RBA innhenter informasjon fra NATO, evt. EU og andre internasjonale organisasjoner (gjennom DSB og UD/FD)
4. Infoenheten varsles og overvåking av iverksettes.
5. Kriseledelsen innkalles, og relevant personell innkalles (RBA, PIA, evt. andre avdelinger, INFO)
6. Kriseleder informerer politisk ledelse og SMK
7. Talepunkter utarbeides
8. Innkall evt. RKR
9. Etabler full krisehåndteringsorganisasjon
10. Etabler evt. fastere rapporteringsrutiner fra underlagte etater.
11. JD er lederdepartement, vurder flytting til kjeller og full bistand fra KSE
12. JD innhenter rapporter fra aktuelle departementer; NHD, HOD, FD, SD, UD, FIN, SMK
13. Utvikle et felles situasjonsbilde til bruk for diskusjon i RKR
14. Utvikle en felles informasjonsstrategi til bruk for diskusjon i RKR
15. Be evt om bistand fra utlandet, EU MIC, EADRCC (DSB)

## 8.7 Storbrann

Scenario: Stor skogbrann med fare for at den når tettbebygd strøk. Stor boligbrann eller lignende.

1. Ved varsel via tjenestekanal eller gjennom media, varsle andre i JD iht. kriseplan og eventuelle avdelingsplaner
2. RBA beslutter å starte loggføring (KSE CIM) for å overvåke situasjonen i første omgang, evt. be KSE om bistand til å overvåke situasjonen i helgen.
3. RBA innhenter informasjon fra underlagte etater: DSB (Fylkesmannen + fagavdeling) HRS
4. Infoenheten varsles og overvåking av media iverksettes.
5. Kriseledelsen innkalles, og relevant personell innkalles (RBA, evt. andre avdelinger, INFO)
6. Kriseleder informerer politisk ledelse og SMK
7. Talepunkter utarbeides
8. Innkall evt. RKR
9. Etabler full krisehåndteringsorganisasjon
10. Etabler evt. fastere rapporteringsrutiner fra DSB, HRS
11. JD er lederdepartement, vurder flytting til kjeller og full bistand fra KSE
12. JD innhenter rapporter fra aktuelle departementer; FD, MD, LMD (skogbrann), KRD, FIN, etc.
13. Utvikle et felles situasjonsbilde til bruk for diskusjon i RKR
14. Utvikle en felles informasjonsstrategi til bruk for diskusjon i RKR
15. Be evt. om bistand (fly til brannsløkking, ekspertise til farlig gods) fra utlandet, EU MIC og EADRCC (DSB)

## 8.8 Atomulykke

Scenario: stort nedfall av radioaktivt materiale over Norge etter en eksplosjon ved et atomanlegg i nærheten av landet.

1. Ved varsel via tjenestekanal eller gjennom media, varsle andre i JD iht. kriseplan og eventuelle avdelingsplaner
2. RBA beslutter å starte loggføring (KSE CIM) for å overvåke situasjonen i første omgang, evt. be KSE om bistand til å overvåke situasjonen i helgen.
3. RBA oppretter kontakt med HOD og avklarer situasjonsrapportering. Våre etater POD og DSB deltar i kriseutvalget og rapporterer i den egenskap til HOD.
4. Infoenheten varsles og overvåking av situasjonen av media iverksettes.
5. Kriseledelsen innkalles, og relevant personell innkalles (RBA, evt. andre avdelinger, INFO)
6. Kriseleder informerer politisk ledelse og SMK
7. Talepunkter utarbeides eventuelt (det vil nok være HOD som er ansvarlig i media)
8. Innkall evt. RKR (HOD vil vel være ansvarlig lederdepartement her, som ansvarlig for kriseutvalget for atomulykker)
9. Etabler full krisehåndteringsorganisasjon
10. Etabler evt. fastere rapporteringsrutiner fra kriseutvalget, evt. DSB og POD
11. HOD er trolig lederdepartement
12. Det innhentes evt. rapporter fra aktuelle departementer; ’
13. Det utvikles et felles situasjonsbilde til bruk for diskusjon i RKR
14. Det utvikles en felles informasjonsstrategi til bruk for diskusjon i RKR
15. Det bes evt. om bistand fra utlandet, EU MIC og EADRCC (DSB)



## 8.9 Pandemi

Scenario: Pandemi kommet til Norge – 10-20% av befolkningen er smittet. En rekke virksomheter har problemer med å bli drevet i og med at folk ligger hjemme syke.

1. Ved varsel via tjenestekanal eller gjennom media, varsle andre i JD iht. kriseplan
2. RBA beslutter å starte loggføring (KSE CIM) for overvåke situasjonen i første omgang, evt. be KSE om bistand til overvåke situasjonen i helgen.
3. RBA innhenter informasjon fra underlagte etater: DSB (Fylkesmannen, Sivilforsvar), POD, Domstolsadministrasjonen, Kriminalomsorgen, Sysselmannen, Justissekretariatene, Riksadvokaten, DNK, Siviltjenesten, PST, NSM
4. Infoenheten varsles og overvåke situasjonen av media iverksettes.
5. Kriseledelsen innkalles, og relevant personell innkalles (RBA, evt. andre avdelinger, INFO)
6. Kriseleder informerer politisk ledelse og SMK
7. Talepunkter utarbeides
8. Etabler full krisehåndteringsorganisasjon
9. Etabler evt. fastere rapporteringsrutiner fra DSB,
10. JD har trolig overtatt rollen som lederdepartement, vurder flytting til kjeller og full bistand fra KSE
11. Innkall RKR, dersom ikke kalt inn fra før
12. JD innhenter rapporter fra aktuelle departementer; HOD, LMD, NHD, OED, FD, SD, MD, FIN, KD, etc.
13. Utvikle et felles situasjonsbilde til bruk for diskusjon i RKR
14. Utvikle en felles informasjonsstrategi til bruk for diskusjon i RKR
15. Be evt. om bistand fra utlandet, EU MIC EADRCC (DSB)

## **VEDLEGG 1: LISTE OVER PERSONELL**

(Alle avdelinger forutsettes å ha utarbeidet og oppdatert varslingslister over sitt personell)

### **Kriseledelse**

Morten Ruud  
Hans Olav Østgaard  
Gunnar Johansen  
Kyrre Stenbro (fung)  
Mette Stangerhaugen

Evt.

Kjerstin Askholt  
Karin Bugge  
Anne Herse  
Marianne Vollan  
Thor Arne Aass  
LOV

### **Stabsledelse**

Knut Fosli  
Ole Hafnor  
Knut Anders Moi  
Kyrre Stenbro  
Sissil M. Pettersen

### **Krisestab**

#### **G1 Personell/administrasjon/samband**

Jan Egedahl  
Ellen Fiksdal  
Christine Kingdon

Anne Riascos  
Venche Rygh  
Solfrid Storsveen  
Eva Westbye  
Unni Engen  
Lars Martin Kristensen  
Hilde Torvund

Shuja-Ullah Khan

Bjørn Mobæk  
Frode Bjørshol

## **G2 Analyse og samordning**

Robin Bakke  
Håvard Bekkelund  
Vibeke Bildøy  
Tone Marie Bolstad  
Georg Bryn  
Helge Brunvoll  
Tone Celius  
May-Kristin Ensrud  
Finn Grav  
Pål Anders Hagen  
Torgeir Heimli

Bente Husby  
Hanne Margrethe Ingebrigtsen  
Terje Kristiansen  
Wenche Kverneland

Vigdis Nilsen  
Ingegjerd Nordeng  
Morten Rustad  
Karianne Seim  
Sissel Wilsgård  
Harald Aass  
Sigbjørn Sælør  
Elin Solberg  
Karina Karterud  
Toril Juul

Birgitte Ege  
Magnus Skaar  
Kenneth A. Baklund  
Lene S. Walaas

## **G3 Informasjon**

Stian Christiansen  
Marit Hofsmarken Haugen  
Trond Øvstedal

## **VEDLEGG 2: INSTRUKS FOR GRUPPE 1**

### **VEDLEGG 3: GRADERTE VEDLEGG**

Pressemelding

Rutine gisseltakning

PSI-varslingsrutiner

Rutiner for varsling fra SMK

# Krisekommunikasjonsplan for Justis- og politidepartementet



JUSTIS- OG POLITIDEPARTEMENTET

## **Innledning**

Informasjon og kommunikasjon skal være en integrert del av beredskapsarbeidet i Justis- og politidepartementet (JD). Dette slås fast i Stortingsmelding nr. 37 (2004-2005) Flodbølgekatastrofen i Sør-Asia og sentral krisehåndtering. Dette betyr at kommunikasjon før, under og etter håndtering av en krise eller en kritisk situasjon, er et virkemiddel på lik linje med andre virkemidler departementene tar i bruk for å håndtere en hendelse på en god måte.

Pressetjeneste og kommunikasjon med publikum er en kritisk del av myndighetenes krisehåndtering i fredstid. Dårlig informasjonshåndtering kan ødelegge for helheten, selv om krisehåndteringen for øvrig er god nok. En svak krisehåndtering kan ikke styrkes ved kommunikasjon alene.

Med andre ord: Håndtering av krisen er alltid det viktigste, men hvis man ikke løser kommunikasjonsutfordringene kan det se ut som om man ikke klarer å løse selve krisen.

Denne krisekommunikasjonsplanen for JD er utarbeidet for å være et *verktøy* i arbeidet, og det er derfor lagt vekt på korte definisjoner, praktiske løsninger og rutinebeskrivelser. Planen og dens dokumenter skal ikke bare brukes i forbindelse med store kriser, men benyttes også ved mindre kriser og kritiske situasjoner som involverer JD og justis- og politisektoren.

Dagens medievirkelighet, samfunnets sårbarhet og den internasjonale situasjonen tilsier at JD kan bli involvert i flere typer kriser i tiden fremover. Det er derfor viktig å ha et godt og oppdatert planverk for krisekommunikasjon. Denne planen skal derfor evalueres og oppdateres minimum to ganger i året.

Planen er sist oppdatert i oktober 2009

Spørsmål, kommentarer og forslag om endringer rettes til Presse- og informasjonsenheten (JDinfo).

## **Innholdsfortegnelse**

<b>1. Generelt.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Mål og prinsipper for krisekommunikasjon i JD.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Presse- og informasjonsenhetens ansvar og oppgaver.....</b>	<b>6</b>
<b>4. Organisering av Presse- og informasjonsenheten.....</b>	<b>7</b>
<b>5. Kommunikationsprodukter .....</b>	<b>9</b>
<b>6. Samordning og koordinering.....</b>	<b>10</b>
<b>7. Varslings- og innkallingsrutiner .....</b>	<b>11</b>
<b>8. Sårbarhet.....</b>	<b>12</b>
<b>9. Øvelser .....</b>	<b>12</b>
<b>10. Evaluering av krisekommunikasjonsplan.....</b>	<b>12</b>
<b>11. Vedlegg 1 – sjekklister .....</b>	<b>13</b>
<b>12. Vedlegg 2 – ytterligere retningslinjer for JDinfo i en krisesituasjon.....</b>	<b>17</b>
<b>13. Vedlegg 3 – kommunikasjonsprodukter .....</b>	<b>18</b>

## 1. Generelt

Dette dokumentet er en kommunikasjonsplan for kriser og kritiske situasjoner, det vil si at den hovedsakelig inneholder temaer knyttet opp mot kommunikasjon og informasjon i en krisesituasjon. Den er et tillegg til Justisdepartementets plan for håndtering av kriser, og gir grunnlag også når JD er lederdepartement for sammensatte kriser der flere samfunnsområder (departementer) er involvert. Et utgangspunkt for planen har bl.a. vært rapporten "Samordnet krisekommunikasjon", bestilt av Regjeringens Kriseråd.

### 1.1. Definisjon av begreper

Kommunikasjonsberedskap defineres slik:

*Den evnen departementet har til raskt å etablere systemer for å varsle, koordinere, strukturere og utføre arbeidet med kommunikasjon og informasjon i en krisesituasjon.*

Krisekommunikasjon defineres slik:

*Det budskap og den målretting departementet gir sin kommunikasjon i kritiske situasjoner og kriser.*

Kommunikasjonsprodukter defineres slik:

*Dokumenter produsert som grunnlag for og som del av krisekommunikasjon (eks. medieanalyse, talepunkter, internettekster mm.)*

## 2. Mål og prinsipper for krisekommunikasjon i JD

Presse- og informasjonsenheten (JDinfo) vil spille en sentral rolle i enhver større krise departementet blir involvert i, enten krisen kun gjelder JD eller omfatter flere departementer og samfunnssektorer – og enten JD er lederdepartement eller ikke.

JDinfos arbeid med krisekommunikasjon skal bidra til at departementets krisestab, øverste ledelse og statsråd får nødvendig bistand til å håndtere krisens informasjons- og kommunikasjonsaspekter.

Mål for krisekommunikasjon:

- Skal bidra til effektiv og sikker krisehåndtering
- Skal bidra til felles forståelse av krisens omfang
- Skal bidra til kunnskap om og forståelse for myndighetenes tiltak
- (merknad: ta vekk dette kulepunktet – er vel innarbeid i punktet overfor?)



Prinsipper for krisekommunikasjon:

- **Sannferdig** (men informasjonen må være kontrollert/klarert av hensyn til pårørende/andre forhold/sikkerhet)
- **Faktabasert** (selv om mangel på fakta ikke må være til hinder for generell kommunikasjon)
- **Troverdig** (basert på tillit – beslutninger bør alltid begrunnes)
- **Aktiv** (hurtig i forhold til omverdenens behov – i forkant - reduserer fare for ulike kilder med avvikende informasjon og mange spekulasjoner)
- **Åpen** (offentligheten har rett til innsyn i krisen og i hvordan myndighetene håndterer krisen – vise hvem som er aktører og hvilket ansvar de har)
- **Helhetlig** (alle budskap bør være koordinerte og enhetlige for å unngå forvirring og feil fokus under myndighetenes og andres del av krisehåndteringen)
- **Ansvar og omsorg** (ta ansvar og gi uttrykk for den omsorg du/dere føler for berørte på et tidlig tidspunkt – i form av praktisk handling og/eller forståelse)

Internt skal medarbeidere i departementet oppleve at de finner relevant informasjon i en krisesituasjon, at de får den informasjon de trenger og at håndteringen av krisen skjer profesjonelt i alle ledd i JD.

Media, publikum og andre berørte skal oppleve at JD er en profesjonell organisasjon som har planverk på plass, og som kan sørge for profesjonell krisehåndtering når situasjonen krever det.

Det er et uttalt mål at JD i en krisesituasjon på en profesjonell måte skal håndtere, ha oversikt over og koordinere informasjon fra justissektoren, og mellom departementene når JD er lederdepartement.

## 2.1. Virkemidler

For å nå målene nevnt over vil JDinfo benytte seg av en rekke virkemidler.

Kort kan nevnes:

- Kontinuerlig fokus på planverk og systemer, og oppdatering av disse
- Moderne tekniske løsninger for varsling, kommunikasjon og informasjonsspredning (SMS, internett, intranett)
- Godt samarbeid med andre aktører som vil spille en rolle i en krisesituasjon, eksempelvis underliggende etater og andre departementer.

### **3. Presse- og informasjonsenhetens ansvar og oppgaver**

Justis- og politidepartementets krisekommunikasjonsplan er basert på at man i en beredskapssituasjon i størst mulig grad skal basere seg på eksisterende ansvarsprinsipper.

Informasjon er et lederansvar, og den som sitter nærmest informasjonen skal også gi informasjon. Det vil blant annet si at fagetatene i hovedsak har ansvar for fagrelatert informasjon, mens departementet har ansvar for politiske og strategiske vurderinger innenfor justissektor og formidling av disse.

I enkelte situasjoner kan det være nødvendig å avklare hvem av de underliggende etatene som er nærmest til å håndtere problemet, før det gis informasjon. Aktuelle fagavdelinger i JD og JDinfo skal normalt være med i denne vurderingen.

I de flersektorkriser der det blir besluttet at JD skal være lederdepartement, har JD ansvar for koordinering av kommunikasjon fra departementene.

Det må på et tidlig tidspunkt under kriser og kritiske situasjoner avklares hvem fra embetsverket, og hvem i politisk ledelse som skal være talspersoner utad.

JDinfo skal gjennom fagavdelingene se til at dette er mulig. Det må vurderes fortløpende om statsråden selv skal gå aktivt ut med informasjon for å gi nødvendig tyngde og troverdighet til innholdet.

JDinfo ivaretar sine ordinære informasjonsoppgaver også i en krise- eller beredskapssituasjon. Dette innebærer blant annet:

- Informasjonsrådgivning overfor departementets ledelse, eventuelt også til Regjeringens kriseråd.
- Løpende kontakt med mediene.
- Koordinering av informasjonsflyt og ansvar for at departementet er kjent med den informasjonen som gis fra de ulike aktørene. (Dette vil være særlig aktuelt i en krise som berører flere underliggende etater/direktorater)
- Kontinuerlig medieovervåkning av radio, tv, aviser og Internett. (Eksisterende medieovervåkningstjeneste fra Opoint/Cisionpoint kan utvides og spesialiseres ved behov)
- Produksjon og koordinering av talepunkter.
- Å sikre informasjon til berørte instanser og publikum. Regjeringen.no skal fortløpende oppdateres med korrekt informasjon som går ut fra departementet. I tillegg sendes det ut pressemeldinger via e-post, og det avholdes pressekonferanser ved behov.
- Tilrettelegging og gjennomføring av pressekonferanser.
- Loggføring av alle informasjonstiltak og henvendelser (media og publikum)
- Intern informasjon, med fokus på bruk av JDs interne nettavis/intranett. (samarbeid avklares med Plan- og administrasjonsavdelingen)
- Kontakt med Krisestøtteenheten for nødvendig bistand til oppgavene.

## 4. Organisering av Presse- og informasjonsheten

Informasjonssjefen deltar i JDs kriseledelse og leder også JDinfo i en krise. Nestleder i JDinfo trer inn som leder av enheten ved behov. Informasjonsmedarbeidere fra etater og andre rekruttert fra Departementenes bemanningspool for krisekommunikasjon, må påta seg de oppgaver de blir tildelt av leder for JDinfo.

### 4.1. Bemanning

JDinfo er til vanlig bemannet med 1 informasjonssjef, 2 seniorrådgivere, 2 informasjonsrådgivere og 1 informasjonssekretær.

JDinfo er via pressetelefonen tilgjengelig 24 timer i døgnet. Informasjonssjefen er medlem av JDs kriseledelse dersom ikke annet er varslet.

Det er lagt opp til en skalerbar stab i JDinfo. Dersom bemanningsbehovet øker, kan personell fra departementenes bemanningspool bistå JDinfo. Informasjonssjefen kontakter Krisestøttenheten for nødvendig bistand til oppgavene. Det kan også være aktuelt å benytte andre ressurspersoner internt eller eksternt.

Det må etableres vaktordninger/rulleringsplan for å sikre at man til en hver tid har nok personell, samtidig som man hindrer at medarbeiderne sliter seg ut.

Kontaktinformasjon til informasjonsansvarlige i underliggende etater finnes vedlagt denne plan.

### 4.2. Oppgavefordeling

Informasjonssjef må kunne sette informasjonsstab, uavhengig av om det settes generell stab i departementet. Informasjonssjefen har ansvaret for informasjonsstaben.

Når det settes informasjonsstab vil følgende funksjoner dekkes i JD:

- **Informasjonssjef** – har det overordnede ansvaret. Er del av strategisk kriseledelse. Koordinerer informasjonsvirksomheten.
- **Leder for kommunikasjonsstab** – leder for den løpende produksjon av kommunikasjonsprodukter.
- **Talepunktgruppe/tekst** – hovedoppgave skrijving av talepunkter, samt redigere eller på annen måte besørge omskriving til webtekst.
- **Mediehåndtering/pressetalsgruppe** – informasjonssjef/leder for kom.stab leder pressetalspersonarbeidet utad – basert på godkjente talepunkter
- **Nettredaktør** – leder publiseringen på internett og intranett.
- **Medieovervåking** – overvåking og medieanalyse. Ansvar for å følge mediebildet nasjonalt og internasjonalt, samt produsere sammendrag av viktige nyheter og presseklipp med faste intervaller (evt. også Medieanalyse)
- **Loggfører** – ansvarlig for at alle tiltak/forslag loggføres kontinuerlig. Hensikten er å kunne gjenfinne alle vedtak og informasjon som går ut og inn fra JDinfo.

- **Intern informasjon** – ansvarlig for at relevant informasjon om krisen og håndteringen av denne er tilgjengelig for JDs medarbeidere via intranett.
- **Publikumsinformasjon** – samarbeide med forværelser og vise publikum videre. Ytre etat vil som hovedregel stå for publikumsinformasjonen i kriser der JD er involvert. Ansvarlig for at egen publikumstjeneste blir opprettet og at nødvendig kontaktinformasjon gjøres kjent for publikum. Ansvarlig for at det utarbeides felles målgrupperettet manus for alle publikumstjenester avstemt i forhold til godkjente talepunkter.

Avhengig av situasjonen vil en person kunne arbeide med flere funksjoner.

#### **4.3. Lokalisering**

Kriseledelsen i JD har operasjonsrom i 11. etasje. JDinfo disponerer rom 1107 i 11. etasje som skal benyttes av informasjonsstaben. I tillegg vil JDinfo benytte lokaler og utstyr i tilknytning til dagens lokalisering i 7. etasje.

Det kan også besluttes å bruke Krisestøtteenhetens lokaler i tilknytning til JD, der presse/kommunikasjon har egne lokaler.

Når det gjelder presse-mottak/pressekonferanser, legges det opp til å benytte Plenumssalen i R4, auditorium i R5 og Grubbegata 1 (Skrova), evt. JDinfos lokaler i 7. etasje.

I de tilfeller man ikke kan benytte lokaler i Regjeringskvartalet, legges det opp til å benytte lokaler hos Politidirektoratet.

#### **4.4. Logg, skjema og maler**

Pr 15.10 2009 loggføres medie-henvendelser på [www.medielogg.no](http://www.medielogg.no). Presse- og informasjonsenheten vil imidlertid gå over til å loggføre alle medie-henvendelser på KSEs krisehåndteringsverktøy KSE-CIM innen 01.11.2009.

Mappen "Beredskap" inneholder ulike typer øvrig informasjon til bruk i en krise.

#### **4.5. Utstyr**

I presse- og informasjonsenhetens lokaler skal følgende utstyr til enhver tid være tilgjengelig:

- 6 separate telefonlinjer med apparater  
"Krisetelefonnumre":
  - Gunnar Johansen – 45 141
  - Trond Øvstedal – 45 118
  - Tonje Torsgard – 45 107
  - Marit Haugen – 45 202
  - Pia Erikstad – 45 104
  - Stian Stang Christiansen – 45 109
- 1 telefaks 22 24 27 20
- Møterom for 10 personer
- Videospiller, DVD-spiller, TV, Storskjerm, PC
- Radio i fellesareal
- 6 stk. PCer + 1 PC til bruk på møtebordet
- 3 bærbare PCer (brukes på rom 1107 eller som ekstra arbeidsstasjoner på møtebordet i 7. etasje)
- Et sett med "minnepinner" for å kunne flytte data
- 1 kopimaskin
- 1 printer
- Digitalt kamera
- Skjøteledninger og ekstra kontakter
- Interne og eksterne telefonkataloger
- Egne beredskapsplaner til samtlige underliggende etater

### **5. Kommunikasjonsprodukter**

Leder for informasjonsstaben leder den løpende produksjonen av kommunikasjonsprodukter i JD.

Disse er:

- **Talepunkter**

Talepunkter er grunnelementet i all ekstern kommunikasjon i kriser og kritiske situasjoner. Talepunkter legges til grunn for utarbeiding av pressemeldinger, internett-tekster og infotelefoner.

Når JD er lederdepartement har JDinfo ansvar for å produsere og distribuere koordinerte talepunkter. Det skjer i samarbeid med involverte departementers informasjonsheter. For utforming, se vedlegg om kommunikasjonsprodukter

- **Pressemeldinger**

Pressemeldinger baseres på sist godkjente talepunkter. For utforming, se vedlegg om kommunikasjonsprodukter.

- **Nettpublisering**

JDs hjemmesider skal oppdateres kontinuerlig under kriser og kritiske situasjoner. Informasjonen som publiseres skal fremstå som helhetlig, med lenker til relevante departementer og etater. Når JD er lederdepartement skal informasjonssjef vurdere om det bør opprettes en felles internettside for informasjon om krisen (på Regjeringen.no eller annet nettsted). For rutiner vedr. publisering, se vedlegg om kommunikasjonsprodukter.

JDs intranett skal oppdateres med relevant informasjon rettet mot departementets medarbeidere under kriser og kritiske situasjoner. JDinfo er ansvarlig for den interne nettavisen, intranettkoordinator for resterende innhold på intranettet.

- **Presseklipp og medieanalyse**

Aktiv medieovervåking, inkludert feilretting i mediene, er en svært viktig del av profesjonell krisekommunikasjon. JDinfo er ansvarlig for produksjon av presseklipp og medieanalyser, samt distribusjon til kriseledelse, og evt. Regjeringens kriseråd og andre departementer som er involvert i krisen. For nærmere informasjon, se vedlegg om kommunikasjonsprodukter.

- **Pressekonferanse**

Pressekonferanser i forbindelse med kritiske situasjoner og kriser må planlegges nøye, budskap utformes og tidsintervall planlegges (hvor ofte man skal ha pressekonferanse). Direkteoverføring via internett er å foretrekke for å nå rett ut til publikum. For rutiner, se vedlegg om kommunikasjonsprodukter.

- **Tekster til publikumstjenester/grønne linjer/infotelefoner**

I kriser og kritiske situasjoner er det viktig at kommunikasjon i ulike former er harmonisert og godt tilpasset siste versjon av kriseledelsens situasjonsrapport (utviklingen av hendelsen). Når JD er lederdepartement, er JDinfo ansvarlig for at det utarbeides felles målgrupperettet manus for publikumstjenester som evt. opprettes, avstemt i forhold til siste godkjente talepunkter.

## **6. Samordning og koordinering**

### **6.1. I justis- og politisektoren**

I en krisesituasjon er koordinering med egne underliggende etater i justis- og politisektoren viktig. Samordnet informasjon er avgjørende; JD og berørte underliggende etater må "tale med én tunge."

JDinfo vil ta initiativ til løpende gjensidig informasjonsutveksling med berørte underliggende etater for å holde hverandre oppdatert om informasjon som går til mediene, uten at linjeansvaret settes til side.

JDinfo vil overvåke at nødvendig informasjon kommer fra rett instans til rett tid. For å få dette til i praksis, legges det opp til utstrakt bruk av meldinger sendt på e-post og via SMS til kontaktpunkter i justissektoren. Det opprettes likelydende mailadresser til bruk i kriser, eks. [JDinfo@jd.dep.no](mailto:JDinfo@jd.dep.no) eller [PODinfo@politiet.no](mailto:PODinfo@politiet.no)

## **6.2. Mellom departementene**

Svært mange kritiske situasjoner og kriser berører flere enn en samfunnssektor – flere enn ett departement. Likevel skal forvaltningen og regjeringen være – og fremstå som – koordinert og helhetlig.

Regjeringens kriseråd vil få en avgjørende rolle når det gjelder samordning og koordinering mellom flere departementer. Fordi JDs departementsråd er fast medlem av dette rådet, vil det stilles ekstra krav til JDs krisehåndtering. Informasjonssjefen i JD deltar på kriserådets møter.

Lederdepartementets informasjonsenhet har ansvar for å etablere koordinering og samarbeid mellom de involverte departementers informasjonsenheter. Enheten har ansvar for å sikre helheten i den kommunikasjon som koordineres. Lederdepartementets informasjonssjef foreslår og beslutter tiltak i forhold til den løpende kommunikasjonsutfordringen under håndteringen av krisen.

## **7. Varslings- og innkallingsrutiner**

For å komme tidlig nok "på banen", er det avgjørende at JD og berørte underliggende etater i egen sektor har etablert sikre og funksjonelle varslingsrutiner. Som nevnt over skal varsling skje raskest mulig, og det er derfor avgjørende at informasjonsmedarbeidere både i JD og andre berørte institusjoner har oppdaterte kontaktlister for hverandre.

Disse skal foreligge i papirformat, på PC (listene "infokontakter dep og ytre etater"), som laminerte kontaktkort (til å ha i lommebok eller veske) og som kontakter i den enkeltes mobiltelefon. Den enkelte informasjonsmedarbeider er selv ansvarlig for at kontaktlistene er tilgjengelige som beskrevet over.

JDinfo har opprettet en varslingsfunksjon via SMS tilknyttet pressetelefonen, og en e-post varslingsliste i Outlook til kontaktpunkt i informasjonssenhetene i justis- og politisektoren. Beskrivelse av rutiner finnes i fellesmappen INFO → Beredskap → Varsling.

JDinfo har opprettet en tilsvarende varslingsfunksjon via SMS og e-post til informasjonssjefer i andre departementer. Beskrivelse av rutiner finnes i fellesmappen INFO → Beredskap → Varsling.

JDinfo skal bruke adressen [JDinfo@jd.dep.no](mailto:JDinfo@jd.dep.no) (heter "Presse- og informasjonsenheten" i Outlook) når man sender ut og mottar e-post.

JDinfo har et samordnings- og oppdateringsansvar når det gjelder kontaktlister. Krisestøtteenheten har oppdaterte lister over medlemmer i departementenes infopool, og står for varsling av denne. KSE holder også månedlige varslingsøvelser av infopool.

For øvrig kan KSE eller Vaktsentralen i Regjeringskvartalet benyttes til å kalle inn departementets krisegruppe.

## **8. Sårbarhet**

### **8.1. Strøm**

Statsbygg har utviklet et godt system for nødstrøm i Høyblokken. Et diesellaggregat vil sørge for nødstrøm til utpekte kontorer. Systemet kan levere nødstrøm i flere dager. Det vil imidlertid være en liten periode (ca. 20 sekunder) mellom bortfall av normalstrøm og igangsetting av nødstrøm.

### **8.2. Oppdatering av JDs hjemmeside**

Oppdatering av JDs hjemmeside utføres av webansvarlig i Jdinfo, alternativt av andre i JDinfo. Oppdatering av JDs hjemmesider kan også gjøres via fjernaksess.

## **9. Øvelser**

For at enhver plan skal fungere i praksis, må den øves. Når det gjelder JDs krisekommunikasjonsplan, er det departementets informasjonssjef som har ansvar for at nødvendige øvelser gjennomføres.

## **10. Evaluering av krisekommunikasjonsplan**

Denne planen – med vedlegg – bør evalueres jevnlig. Dette kan skje i form av:

- Gjennomgang internt i presse- og informasjonsenheten
- Gjennomgang internt i departementets kriseledelse
- Gjennomgang av/sammen med informasjonsmedarbeidere i ytre etater
- Gjennomgang av medlemmer av Krisestøtteenheten



## 11. Vedlegg 1 – sjekklister

### Informasjonssjef og leder informasjonsstab:

#### a) Kartlegg situasjonen

- Hva har skjedd, når og hvordan?
- Hvor mange/hvem er involvert?
- Hva er årsaken?
- Hva er konsekvensene?
- Hva skjer nå?
- Hvem berøres av situasjonen - direkte og indirekte?
- Hva er "worst case"- utvikling i situasjonen?
- Hvordan virker situasjonen - sett utenfra?

#### b) Kartlegg håndteringen av situasjonen

- Hvem har eierskap til krisen?
- Hvordan forholder myndighetene/departementet/regjering seg til situasjonen?
- Hva er mulige løsninger?
- Hva er tidsperspektivet?
- Vurder fortløpende behovet for intern bistand
- Vurder kontakt med andre samarbeidspartnere (andre departement, underliggende etater mm)

#### c) Etabler system for oppdatering

- Sørg for at kriseledelse, kriseråd, informasjonsstab er løpende oppdatert
- Finn frem relevante posisjonsdokumenter/faktaark, eller sørg for å oppdatere/skrive nytt hvis det ikke finnes et dekkende dokument
- Finn frem annen relevant dokumentasjon om situasjonen
- Sørg for å føre logg over mediehåndtering (dato, kl, navn, medium, hva som er sagt)
- Vurder/utpek liaison mellom aktuelle departement/underliggende etater

#### d) Direkte kommunikasjon

- Vurder hvem som har umiddelbart krav på informasjon (utenom mediene)
- Vurder hvem (eksternt og internt) som kan tenkes å engasjere seg i saken
- Vurder hvem departementet bør holde informert
- Beslutt på dette grunnlag hvem som skal få direkte informasjon
- Vurder bruk av kriseweb/nettside
- Varsle driftsansvarlig om mulig økt pågang
- Gi sentralbordet kort statement for håndtering av innkommende samtaler, med eventuell henvisning til nettside
- Start direkte kommunikasjon

#### e) Skadested/berørt område

- Vurder om det er nødvendig å sende en informasjonsperson til det berørte stedet, og hvem som eventuelt kan ha pressekontakt lokalt før din representant er på plass
- Vurder hvor og hvordan medier som kommer til stedet skal møtes
- Lokalisering

f) Ved mediehenvendelser

- Forsøk å ta initiativ
- Informasjonen bør fokusere på følgende områder:
  - Hva er situasjonen?
  - Hva er årsaken?
  - Hva er konsekvensene av situasjonen?
  - Hva gjør myndighetene med situasjonen?
  - Vis den omsorgen du/dere føler for de som er berørt
  - Lov ny informasjon når det foreligger endringer i situasjonen
  - Angi kontaktperson/pressetalsperson(er)

g) Eget initiativ overfor mediene

- Vurder hensiktsmessigheten av selv å ta initiativet
- Vurder hvordan budskapet skal vektlegges
- Skriv talepunkter
- Formuler evt. kort pressemelding/send/publiser
- Kontakt presse direkte

h) Løpende informasjon

- Vurder behovet for oppdatert informasjon til mediene og andre
- Avgjør tidspunkt for oppdateringer og i hvilken form disse skal gis
- Kommuniser denne avgjørelsen til mottagerne
- Prøv så langt det er mulig å dekke medienes behov for "vrier" og fornyelse gjennom egne initiativ

i) Pressekonferanse

- Vurder hensiktsmessigheten av pressekonferanse
- Aktiver eventuelt pressekonferanselokale og/eller krisestøtteenheten

j) Varsle og innkalle nødvendig personell

k) Etablere ev kontakt med krisestøtteenheten for bistand

**Pressetalsarbeidet:**

*Bidra til at pressens dekning er mest mulig korrekt og realistisk, slik at det ikke dannes feilaktige oppfatninger av skader og konsekvenser.*

- Husk prinsippene for krisekommunikasjon:
  - Sannferdig
  - Faktabasert
  - Troverdig
  - Aktiv
  - Åpen
  - Helhetlig
  - Ansvarlig og omsorgsfull
- Vurder om pressetalsperson er tilgjengelig nok for pressen
- Forbered aktuelle spørsmål. Pressen er opptatt av:
  - Når? Hva? Hvor? Hvem? Hvordan? Hvorfor?

## Krisekommunikasjonsplan for Justis- og politidepartementet

- Hendelsesforløpet og omfanget av menneskelige og materielle skader
  - Årsak og skyld
  - Sikkerhet
  - Konsekvenser for virksomheten
  - Hva er gjort for å forhindre slike kriser?
  - Hva slags sikkerhets- og kontrollrutiner har departementet?
  - Er disse blitt fulgt, og når ble de sist gjennomgått og oppdatert?
  - Hvor store beløp har departementet investert i slike sikkerhetstiltak?
  - Hva slags sikkerhetsopplæring har de ansatte fått?
  - Når hadde departement og etater sist en øvelse?
- Ikke spekulere i skyldforhold
- Systematiser ny info og gjør den tilgjengelig
  - Brief personell fortløpende med ny info
  - Husk å briefe annet personell fortløpende dersom du har ny info
- Påse at informasjonsflyten fungerer – både internt og eksternt
  - Husk å gi råd og innspill
- Iverksett etterlysning etter personell som mangler
  - Vurder behov for flere skift
  - Husk rutiner for infoflyt til loggfører

### **Medieovervåking:**

*Å være oppdatert til enhver tid på det som skrives og sies i media, slik at man kan orientere ledelsen løpende og gi gode informasjonsfaglige råd.*

- Sjekk at varsling/innkalling av nødvendig personell er gjort
  - Påse at klargjøring av lokaler er gjort
  - Påse at alle funksjoner er bemannet og at personellet kjenner sine oppgaver
  - Tilbakemelding til informasjonsansvarlig når alt er klart
  - Iverksette etterlysning etter personell som mangler
- Kartlegge aktuelle medier/nettsider med relevant informasjon
  - Igangsett produksjon av presseklipp ("Nyhetsbildet")
  - Vurder hvor ofte presseklipp ("Nyhetsbildet") skal oppdateres
  - Distribuer "Nyhetsbildet" i henhold til distribusjonsliste
  - Vurder om "Medieanalyse" skal produseres, og gi råd om dette til infosjef som beslutter.
  - Distribuer "Medieanalyse" i henhold til distribusjonsliste
- Påse at infoflyten fungerer
  - Vurder behov for flere skift
  - Etabler rutiner for at notater tilflyter loggfører
  - Bring rykter til informasjonsansvarlig for bekreftelse/avkreftelse

## **Loggføring:**

*Å kunne gjenfinne alle vedtak og informasjon som går ut eller inn*

- Start loggføringen for både presse- og publikumstjenesten så snart som mulig
- Logg alle henvendelser på eget skjema
- Loggføringen baserer seg primært på skriftlige notater fra de som inngår i presse- og publikumstjenesten
- All loggføring skal inneholde informasjon om hvem som er avsender og hvem som er mottaker
- Loggen skal inneholde alt av betydning når det gjelder iverksatte tiltak og innmeldte forslag til tiltak.
  
- Registrer tidspunkt for når varslings/innkalling starter
- Registrer tidspunkt for når personellet møter fram
- Registrer tidspunkter for når de ulike deler av informasjonsstaben er etablert og bemannet
- Registrer all viktig bakgrunnsinformasjon som mottas og som skal viderefremmes til media og publikum
- Registrer alle vedtak kriseledelsen har gjort som det skal informeres om

## **Publikumshåndtering:**

*Holde publikum løpende orientert om situasjonen – vesentlig via forværelsene og ved samarbeid med ytre etater.*

- Varsling/innkalling av nødvendig personell
- Kontakt ledelsen i de aktuelle avdelinger
- Påse at klargjøring av lokaler er gjort
- Påse at alle funksjoner er bemannet og at personellet kjenner sine oppgaver
- Tilbakemelding til informasjonsansvarlig når alt er klart
  
- Opprett publikumstelefoner/e-post
- Utarbeid målgrupperettet manus for alle publikumstjenester avstemt i forhold til godkjente talepunkter
- Iverksett etterlysning etter personell som mangler
- Brief personell med ny info
- Påse at infolyten fungerer
- Vurder behov for flere skift
- Etabler rutiner for at notater tilflyter loggfører
- Bring rykter til informasjonsansvarlig for bekreftelse/avkreftelse

## **12. Vedlegg 2 – ytterligere retningslinjer for JDinfo i en krisesituasjon**

### Dette gjør du i en krisesituasjon:

1. Gi kun ut verifisert informasjon
2. Gi media umiddelbart informasjon om tiltak som blir iverksatt for å begrense skadevirkningene av ulykken
3. Vær klar over hvem som skal være pressetalsmann og gi dem de opplysninger dere sitter på
4. Vær nøye med å loggføre alle forespørsler om informasjon som kommer fra presse/publikum
5. Gå gjennom all medieomtale ulykken har fått
6. Forsøk å få greie på og imøtekomme pressens deadlines
7. Ha en klar idé om hva som kan sies/ikke sies i en ulykkessituasjon
8. Sørg for at informasjonsaktiviteter er nøye koordinert med andre beredskapsaktiviteter

### Dette gjør du *ikke* i en krisesituasjon:

1. Spekulerer på hva som kan være årsaken til hendelsen/gi uttrykk for egne syn
2. Diskuterer faglige spørsmål du ikke har greie på
3. Spekulerer omkring nytteverdien av de tiltak som iverksettes
4. Spekulerer på hvilke effekter/skadevirkninger ulykken kan medføre
5. Legger deg opp i pressens rettigheter i en krisesituasjon
6. Tillater ikke-autoriserte/uerfarne personer i å uttale seg i pressen
7. Forsøker å dekke til det som har skjedd/mislede pressen
8. Diskuterer skyldspørsmål

## **13. Vedlegg 3 – kommunikasjonsprodukter**

### **13.1. Talepunkter**

Nye talepunkter bør vurderes kommunisert først av talspersoner fra politisk eller administrativ ledelse der det er mulig. Deretter videreføres talepunkter av pressetalspersoner fra informasjonsenhetene, i tillegg til publisering av deler eller hele teksten på nett, evt. omskriving til nettekst/pressemelding mm.

Ansvar: JDinfo er ansvarlig for utforming av talepunkter. Koordineres av informasjonssjefen og leder informasjonsstab. Når JD er lederdepartement må produksjon av talepunkter skje i samarbeid med informasjonsenhetene i øvrige impliserte departementer.

#### Mal for utforming av talepunkter:

##### **Del 1: Hovedbudskap**

Fire til fem hovedpunkter/kulepunkter i prioritert rekkefølge som utgjør de vesentligste, overordnede budskap fra departement(ene). Bør gjenspeile både utviklingen i saken og myndighetenes ståsted/posisjon i saken – samt gjenspeile kunnskap og prosessen videre. Må være så overordnet i innhold at punktene ev kan brukes av statsråd/statsminister

##### **Del 2: Fakta**

Kulepunkter om hvor/hvordan den kritiske situasjonen eller hendelsen oppsto, hvor mange som er involvert evt. skadet/døde, omfang av redningsmannskap, aktuelle telefonnummer etc.

##### **Del 3: Tilleggspunkter**

Kulepunkter med opplysninger som evt. kan komme til nytte i for eksempel et intervju dersom det blir behov for mer enn opplysningene i del 1 og del 2.

#### Huskeregler:

- Alltid dato, klokkeslett og avsender
- Kulepunktene skal være prioritert – viktigste øverst
- Totalt en A4 - side (dersom det ikke er særlige grunner til mer)
- Hele setninger i godt forståelig språk – unngå forkortelser
- Innspiller markeres i parentes etter det enkelte talepunkt (eks JD, HOD)
- For koordinerte talepunkter brukes felleslogo "Departementene"
- Tilleggstekst unntatt offentlighet i separat notat – talepunkter er til bruk utad

#### Koordinering og godkjenning:

Rask og god koordinering av felles talepunkter er en suksessfaktor for departementenes kommunikasjon i krisesituasjoner.

- Lederdepartementet v/informasjonssjef er ansvarlig for helheten i talepunktene
- Hvert enkelt departement som er involvert i krisen forutsettes å levere talepunkter fra sitt ansvarsområde, godkjent av administrativ ledelse/politisk ledelse/kriseledelse

- Sammensatt produkt blir av tidskritiske grunner ikke sendt ut til ny godkjenning i det enkelte departement (innholdsmessige endringer forutsetter ny godkjenning i det aktuelle departement).
- Leder kommunikasjonstab vurderer utkastet før det bringes til Kriseledelsen – etter en evt sjekk med stabsjef
- I kriseledelsen vurderer informasjonssjef/fungerende utkast talepunkter før de går til godkjenning hos Kriseleder. Utkast forevises også Stabsjef for å sikre at stabsjef er komfortabel med innhold.

#### Distribusjon:

Hurtig koordinering av "Talepunkter" er avgjørende.

- Meldinger om bestillinger, endringer og frister distribueres både via e-post og evt ved SMS til ansvarlige
- Leder av informasjonsstab i Lederdepartementet er ansvarlig for å sikre utsendelse til alle parter – og vurdere/utføre evt. varsling av de mest sentrale når eksisterende talepunkter er feilaktige - og nye under arbeid
- Distribusjonen av talepunkter skjer fortrinnsvis via e-post til impliserte informasjonssjefer samt til felles e-postadresse til respektive informasjonsenheter i henhold til oppdatert distribusjons-/varslingsliste.
- Kopier av Talepunkter bringes i 10 ex til Kriseledelsen, 1 ex til Stabsjef og 1 ex til støttefunksjon/sekretærgruppe for videresendelse som avtales med Stabsjef.

### **13.2. Pressemeldinger**

Pressemeldinger baseres som hovedregel på sist godkjente talepunkter (et utvalgt antall talepunkter).

- Pressemelding bør være på kun én side
- Pressemelding bør alltid publiseres på internett, i tillegg til utsendelse per e-post/telefaks
- For koordinerte pressemeldinger brukes lederdepartementets logo, for å synliggjøre hvem som har ledelsen
- Innspill fra øvrige departementer/direktorater forutsettes godkjent av administrativ ledelse/politisk ledelse/kriseleder i hvert enkelt departement
- Lederdepartementet har ansvaret for helheten i den koordinerte pressemelding
- Vesentlige innholdsmessige endringer av innspill fra enkeltdepartement forutsetter ny godkjennelse av avsender

### **13.3. Nettpublisering**

JDinfo er ansvarlig for å oppdatere JDs hjemmeside og den interne nettavisen i kriser og kritiske situasjoner. Publiseringsarbeidet ledes av nettrektøren, som i samråd med informasjonssjef og leder for kommunikasjonssstaben vurderer om ekstra mannskaper må innkalles.

Alle som skal publisere på internett og intranett i en krise må være kjent med publiseringsløsningene som benyttes.

JDs hjemmeside på internett:

- JDs hjemmeside skal til en hver tid ha oppdatert og helhetlig informasjon om krisen og myndighetenes løpende håndtering av den.
- Tekstene baseres på godkjente talepunkter.
- Godkjente pressemeldinger skal publiseres på JDs hjemmeside samtidig som de distribueres via andre kanaler.
- Kontaktinformasjon for pårørende, publikum og presse (telefonnumre, e-post, med mer) skal være godt synlig på forsiden samt evt. tema-/undersider.
- All informasjon skal merkes tydelig med avsender, dato og klokkeslett.
- Det lenkes til relevant informasjon hos andre etater og departementer.
- Pressekonferanser overføres direkte via internett dersom mulig for å nå direkte ut til publikum.
- Ved store kriser og kritiske situasjoner skal man vurdere å "tømme" hele forsiden og bruke all plass til å informere om krisen.
- Nettredaktør vurderer i samråd med informasjonssjef og leder for informasjonsstaben om det skal opprettes egne temasider for krisen.
- Når JD er lederdepartement skal informasjonssjef vurdere om det bør opprettes en felles internettside for samlet informasjon om krisen (Regjeringen.no eller annet nettsted) for å sikre koordinert nettkommunikasjon.

Intranett:

- Den interne nettavisen brukes som hovedkanal for intern informasjon i JD under en krise.
- Nyhetene baseres på godkjente tekster fra administrativ/politisk ledelse og personalavdelingen.
- Lenker til relevant informasjon (for eksempel rammeplan for krisehåndtering, rutiner for mediehandtering mm).

### **13.4. Presseklipp/Medieanalyse**

Aktiv medieovervåking, inkludert feilretting i mediene, er en svært viktig del av profesjonell krisekommunikasjon/krisehåndtering.

- JDinfo har ansvar for å produsere "Nyhetsbildet", det vil si kopier og utskrift av medier, inkl. etermedier samt distribusjon til kriseledelse og evt. Regjeringens kriseråd og andre departementer som er involvert i krisen.
- JDinfo bør gi opplysninger om hvilke tidsintervall man benytter – når neste "Nyhetsbildet" kan ventes.
- Ved distribusjon til aktuelle departementer som er involvert i krisen, kan JDinfo be om at de ulike informasjonsenhetene videredistribuerer til egen sektor, men JDinfo må da gi beskjed om dette.
- JDinfo vurderer om det skal produseres "Medieanalyse", det vil si en skriftlig vurdering av mediebildet eller "Mediesammendrag" som er nyheter i kortform. Når JD er lederdepartement skjer dette evt. i samspill med andre deltakende informasjonsenheter. Medieanalyse og Mediesammendrag distribueres per mail. "Nyhetsbildet" distribueres i JD samt til Regjeringens kriseråd.
- JDinfo har avtale med Opoint og Cisionpoint om dataverktøy til produksjon av "Nyhetsbildet" og "Medieanalyse".



### **13.5. Pressekonferanser**

Pressekonferanser i forbindelse med kritiske situasjoner/kriser må planlegges nøye, budskap utformes og tidsintervall planlegges (hvor ofte man skal ha pressekonferanse). Direkte overføring via internett er å foretrekke for å nå rett ut til publikum.

- JDinfo sørger for at det praktiske omkring pressekonferanse iverksettes (lokale, invitasjon, evt. tolker, evt. internettoverføring, paneloppsett, evt. navneskilt, evt. powerpoint m.m). JDinfo kan her få bistand fra Krisestøtteenheten etter behov.
- JDinfo vurderer og koordinerer deltakelse. Når JD er lederdepartement har JDinfo ansvaret for å hente inn synspunkter fra andre involverte departementer, evt. via Regjeringens kriseråd.
- JDinfo koordinerer budskap/talepunkter etter samme retningslinjer som "Talepunkter".
- JDinfo har ansvar for avvikling av pressekonferansen.
  
- Sjekkliste for pressekonferanser, kjøreplaner og registreringsskjema finnes i mappen INFO på fellesområdet.
- Lokaler for pressekonferanser bestilles hos møteromstjenesten, DSS på telefon 42 000.
- Direkte overføring av pressekonferanser på internett bestilles hos møteromstjenesten, DSS på telefon 42 000.

### **13.6. Tekster til publikumstjenester/Grønne linjer/infotelefoner:**

I en kritisk situasjon er det viktig at kommunikasjon i ulike former er harmonisert og godt tilpasset siste versjon av kriseledelsens situasjonsrapport (utviklingen av hendelsen).

- JDinfo har ansvar for at det utarbeides felles målgrupperettet manus for alle publikumstjenester avstemt i forhold til siste godkjente talepunkter.

Kriseledelsen tar beslutning om aktuelle publikumskanaler, evt. SMS-informasjon. Via HOD vil departementene i større kriser kunne benytte ulike "grønne linjer". Det vil si at kriseledelsen overtar ("låner") den grønne linjen ved at det aktuelle tlf. nr. oppgis. Aktuelle grønne linjer kan være for eksempel Gift-telefonen 22 59 13 00 eller Tobakktelefonen 800 400 85.

## Vedlegg 4 Inntrykksamlingene høsten 2011 – referater

### 1. INNLEDNING

Ledelsen i Justisdepartementet (JD) har besluttet at det skal gjennomføres en intern evaluering av JDs håndtering av hendelsen 22. juli og tiden etter - frem til 1. september 2011. Krisestøtteenheten (KSE) er gitt oppgaven å fasilitere undersøkelsen.

Innledningsvis legges det opp til avdelingsvise inntrykksamlinger. Ansatte vil senere motta et spørreskjema knyttet til håndtering av hendelsen den 22. juli og tiden etter. På inntrykksamlingene utfordres ansatte til å komme med inntil tre momenter som de syns fungerte bra og inntil tre momenter der ansatte mener det er et forbedringspotensial.

Spørsmål:

- Hva syns du fungerte bra under håndtering av hendelsen og tiden etter?
- Hvor ser du et forbedringspotensial knyttet til hendelsen og tiden etter, hvilke tre momenter ønsker du her å trekke frem?

Evalueringen tar for seg håndteringen av selve hendelsen og stikkord her kan være: Varsling, informasjonsflyt, orienteringsmøter, bruk av sosiale medier, varsling av pårørende, bruken av KSE-CIM, loggføring, hjemkalling fra ferie, bruk av mobile tekniske løsninger (mobiltelefon, bærbar pc etc.), teknisk support, kollegastøtte, oppfølging, organisering, etc.

### 2. MATERIALE FRA INNTRYKKSAMLINGENE

Nedenfor følger innsamlet skriftlig materiale fra de avdelingsvise inntrykksamlingene. (Det var fire avdelinger som oppsummerte innspillene, og dette er tatt inn nedenfor.) Samlingene ble avholdt i perioden 24. november til 8. desember 2011. KSE innledet samlingene med blant annet å orientere om evalueringsprosjektet, de ulike fasene og metodene for informasjonsinnhenting. Alle avdelinger ble bedt om å oppgi en representant til arbeidsgruppen for den interne evalueringen, noe som ble gjort. Det ble også gitt enkelte innspill til selve spørreundersøkelsen i samlingen.

#### Innvandringsavdelingen

På møtet var også en deltager som nå hadde sluttet og begynt i ny jobb. Hun satte pris på å bli invitert tilbake til arbeidsgiveren hun hadde den 22/7.

Innvandringsavdelingen har for et par mnd siden hatt en lignende samling, der ekspedisjonssjefen inviterte til møte for å snakke om hendelsen og tiden etter. Dette betydde ikke at de ansatte på møtet hadde lite å komme med, de ga snarere tvert imot uttrykk for at dette var et veldig fint initiativ. Og at møtet opplevdes som veldig bra (flere kom med tilbakemeldinger om det etter møtet).

Momenter som kom frem:

Mange positive tilbakemeldinger:

- o Bra med møter
- o God info
- o Departementsråden snudde seg fort rundt med møte for ansatte allerede kl 1100 den 23. juli, men uklart om møtet var for bare de som hadde vært på jobb da bomben gikk av
- o Det må lages en bedre og mer robust løsning for pårørenderegister
- o Noen vil ha behov for oppfølging i lang tid
- o Viktig med enhetlig tilnærming fra arbeidsgiver enten ferie/ikke ferie
- o Må ikke vurdere hvor nødvendig det er å informere, alle må informeres og så må det bli opp til de som vil det å velge bort!
- o Adgangskontrollen i Nydalen er IKKE god nok
- o Ønske om øvelser for avdelingen

### **Rednings – og beredskapsavdelingen**

Momenter som kom frem:

#### **Forbedringspotensial/områder evalueringen bør se nærmere på:**

- *Informasjon til ansatte den første tiden etter hendelsen.* Viktig med tidlig informasjon. «For mye» informasjon er bedre en for lite. Må ikke holde igjen informasjon fordi man ikke er 100% sikre på at informasjonen som da gis er helt korrekt.

- *Pårørendelister* bør også finnes på for eksempel KSE/CIM

- *Bruken av KSE-CIM*

o forhindrer at man må skape/rekonstruere logger i ettertid, informasjon og planverk kan gjøres tilgjengelig uavhengig av lokasjon, ansatte kan gå inn her for å få nødvendig informasjon om hva som skjer

o Ansatte trenger mer trening – flere trenger opplæring

o De som bruker KSE/CIM mest jobber i KSE og kan i en fremtidig hendelser som rammer flere ikke være tilgjengelige for JD/RBA i sin krisehåndtering.

- *Bruk av ansatte*

o Burde ha kalt inn flere og heller dimittert ansatte i tidlig fase

o For mange ble sittende på PHS uten å ha noe å gjøre og samtidig som enkelte følte dette som en frustrerende situasjon (dimittering?)

- *Tett kobling KSE og RBA.* Mye kompetanse RBA er vant til å lene seg på i KSE. Ikke sikkert KSE kan støtte JD/RBA i en situasjon hvor et annet departement er lederdepartement

- Viktig med *mobile løsninger* for både tale og e-post kommunikasjon ->Vi skal skape det nye Justisdepartementet, må henge med teknologisk og det er mulighet til å ta grep nå. Trenger ikke være først ute med ting, men heller ikke sist.

- Ulik praksis knyttet til mobile løsninger og mobilordninger mellom departementene. Her kan det være mye å hente.

- *DSS sitt sentralbord* klarte ikke å sette over telefonene våre eller legge inn felles talebeskjeder selv flere måneder etter hendelsen.

- Liste med *private mobiltelefonnummere* til de ansatte ble distribuert til alle

underliggende etater og andre som skulle ha kontakt med ansatte. Dette har ført til at ansattes privatmobiler i prinsippet er blitt jobbmobiler. Selv om fasttelefoner er på plass, vil uansett eksterne/underliggende etater ofte velge å bruke mobilen til den ansatte.

- Informasjon/data/papir må sikres slik at de også er tilgjengelige fra andre lokasjoner.
- Plassering av servere. Kan man ha en alternativ serverpark/speiling av data på en annen lokasjon, for eksempel i et av Nødnett sine noder.

### **Positivt/fungerte bra**

- RBA hadde oversikt over alle de ansattes mobiltelefonnummere
- Etter hvert var JD/RBA flinke til å sende ut jevnlig og god informasjon til de ansatte

### **Politiavdelingen**

Momenter som kom frem:

- RBA som styringsgruppe – hva med en PIA-representant inn der?
- Vedr. gjennomføring av intervjuer: staben i PIA bør intervjues
- Sms til alle i PIA, daglig i en mnd, fungerte veldig bra – burde vært gjort til hele JD

### **Positive sider:**

- o oppfølgingen av ansatte,
- o allmøtene,
- o minnemarkeringen
- o ros til departementsråden og statsråden
- o gratis mat i kantinen ved PHS
- o de "små tingene" ble ivaretatt veldig godt i PIA

### **Negative sider:**

- o Behov for videre oppfølging hos noen
- o Savn av en mer synlig ledelse
- o Prosedyrer for å komme inn i h-blokk
- o Det menneskelige ble undervurdert – ble du tatt vare på da du så kontoret ditt?
- o Erstatningsspørsmålet – her burde det vært skåret gjennom og ikke etterprøvet av FAD
- o Tilgang til dokumenter – viktige beslutninger ble gjort på for lavt nivå, særlig på håndtering av h-blokk

### **Plan- og administrasjonsavdelingen**

Kommentarer, spørsmål og svar som kom frem på møtet:

**Kommentar:** JD er kompetente til å håndtere kriser, også i dette tilfelle, men vi er i mindre grad dyktige på langsiktig og strategisk tenkning.

**Spørsmål:** Er man løst fra taushetsplikten når man svarer på spørreskjemaet?

**Svar:** Dette er uklart. Selve rapporten vil bli offentlig, og svar gis anonymt.

**Spørsmål:** Er det lurt å legge opp til anonyme svar? Det vil jo umuliggjøre det å ta utgangspunkt i interessante svar for å trekke ut relevante personer for senere intervjuer.

**Svar:** Systemet gjør det mulig å sende svar til en respondent uten at identiteten til denne fremgår. Dette bør være tilstrekkelig til å følge opp svar som bør følges opp. Anonymiteten er viktig.

**Spørsmål:** Ettersom rapporten skal være offentlig, hvordan ser man da for seg at tilbakemeldinger om enkeltpersoner skal håndteres?

**Svar:** Ledelsen sier at det må lages systemer for å ta ned kritikk av enkeltpersoner. Men det er viktig at de ansatte gir ærlige svar.

**Kommentar:** Forholdet mellom ansatte og mellomledere bør tematiseres i undersøkelsen.

**Kommentar:** Mange har tanker om hva som gikk bra og dårlig etter 22. juli, men det er lettere å gi disse i undersøkelse og intervju enn i dette plenumsmøtet.

**Kommentar:** Undersøkelsen bør være grundig på området informasjonsflyt.

**Kommentar:** Vi må blant annet se på det teknologiske når undersøkelsen utarbeides. Ettermiddagen 22. juli var det for eksempel umulig å finne telefonliste over de ansatte.

**Kommentar:** JD hadde to roller samtidig, både som rammet og ansvarlig departement. Det var problematisk.

**Kommentar:** Det var tøft å bli sendt på ferie kort tid etter 22. juli.

**Kommentar:** Ferien etter 22. juli opplevdes slettes ikke som noen ferie.

**Kommentar:** Det var bra at politi, ambulanse og brannvesen var på plass ved Høyblokken så raskt etter eksplosjonen. Blant det som var dårlig var for eksempel alt rotet rundt tilgangen til Høyblokken.

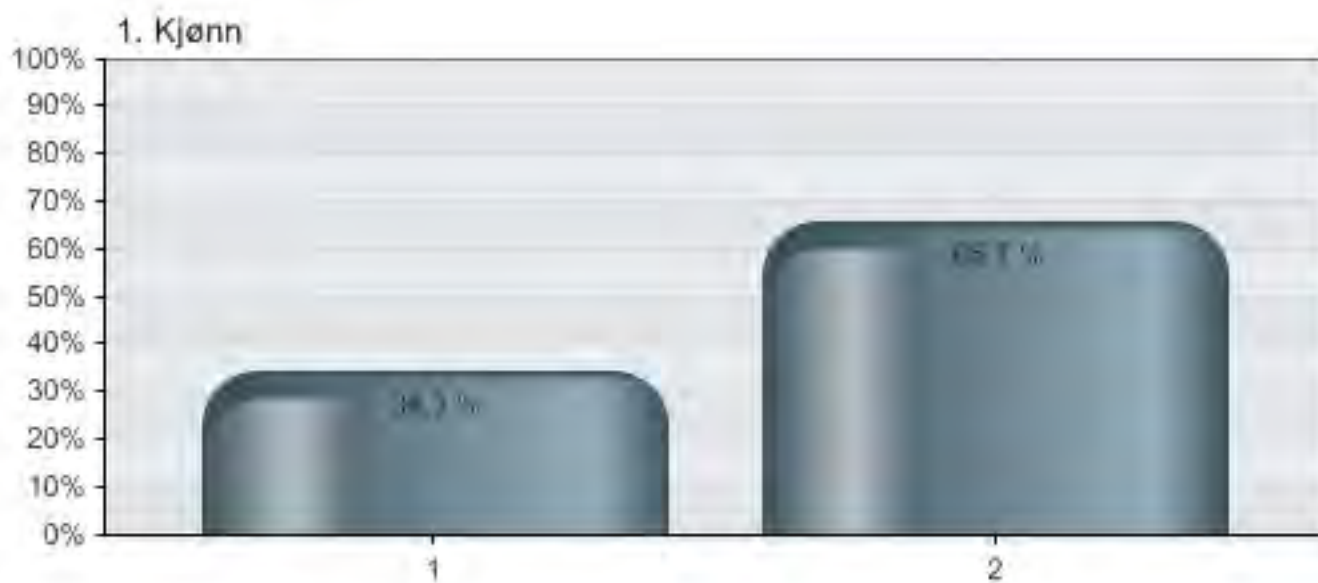
**Kommentar:** Det var lite informasjon om sikkerheten ved PHS og Nydalen. Det er også kritikkverdig at returnerte og rensede eiendeler tilsynelatende ikke var rensset ordentlig, da de ofte kom tilbake med støv og glass i seg. *(det ble påpekt at dette er forhold som inntraff etter 1. september, og som således ikke favnes av evalueringen)*

**Kommentar:** Ble krisehåndteringsrutinene fulgt? Hvorfor ble ikke krisehåndteringsstaben innkalt? Her var det, og er det, svært lite informasjon.

## Intern evaluering

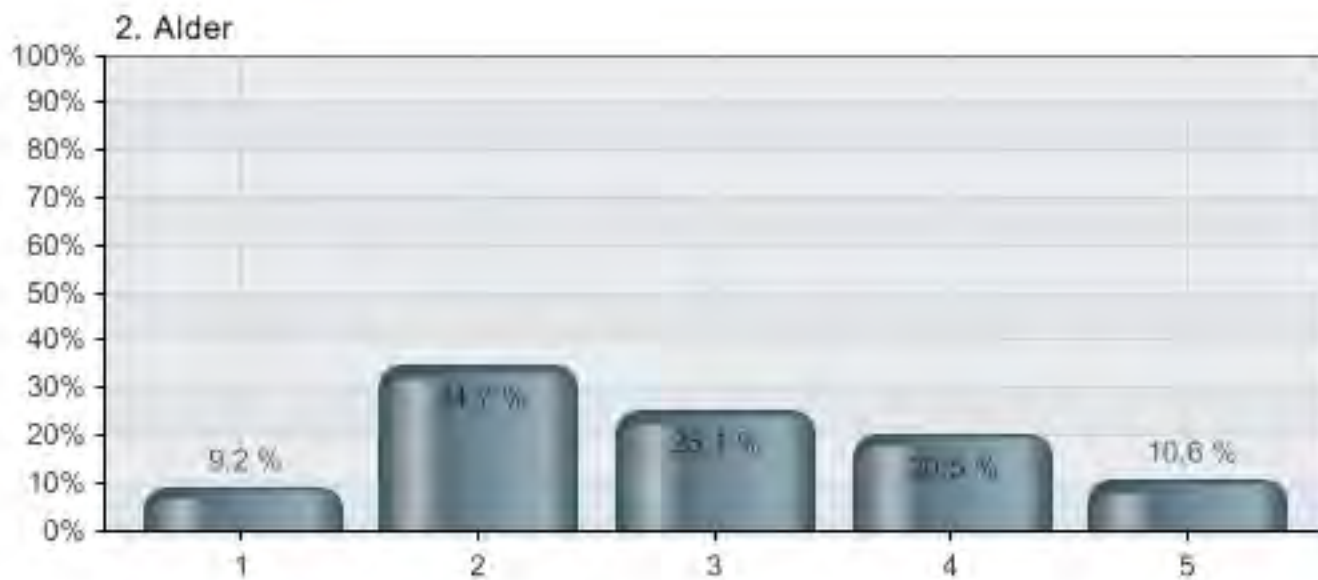
Publisert fra 23.03.2012 til 10.04.2012  
303 respondenter (303 unike)

### 1. Kjønn



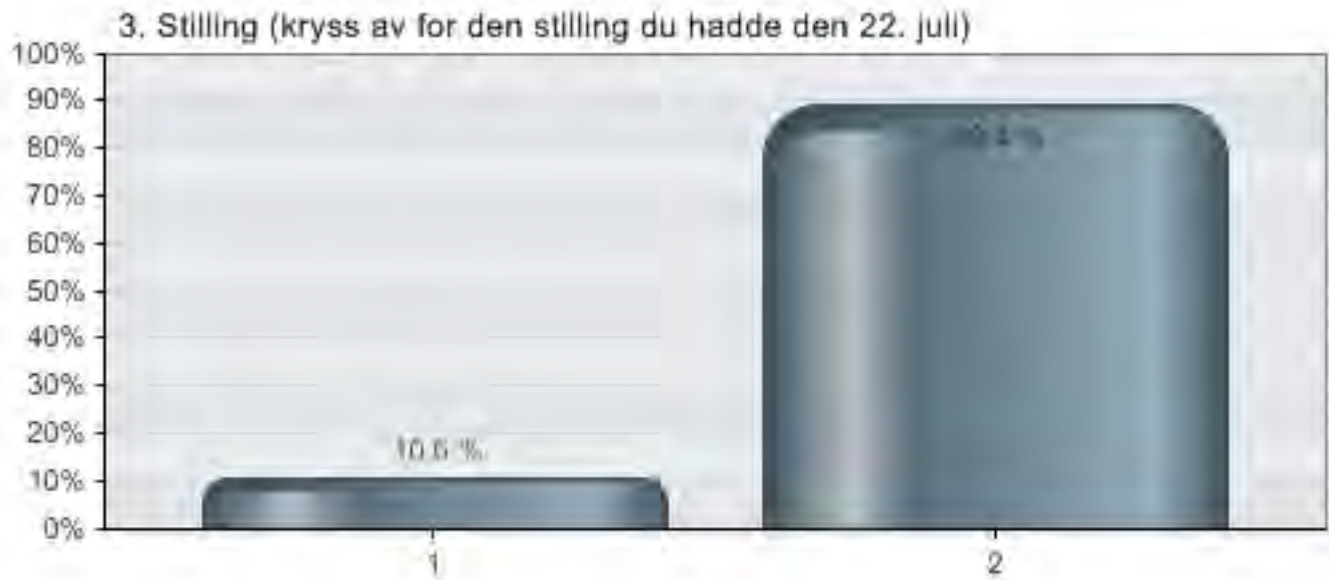
Alternativer	Prosent	Verdi
1 Mann	34,3 %	104
2 Kvinne	65,7 %	199
Total		303

## 2. Alder



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Under 30	9,2 %	28
2 30-40	34,7 %	105
3 41-50	25,1 %	76
4 51-60	20,5 %	62
5 Over 60	10,6 %	32
Total		303

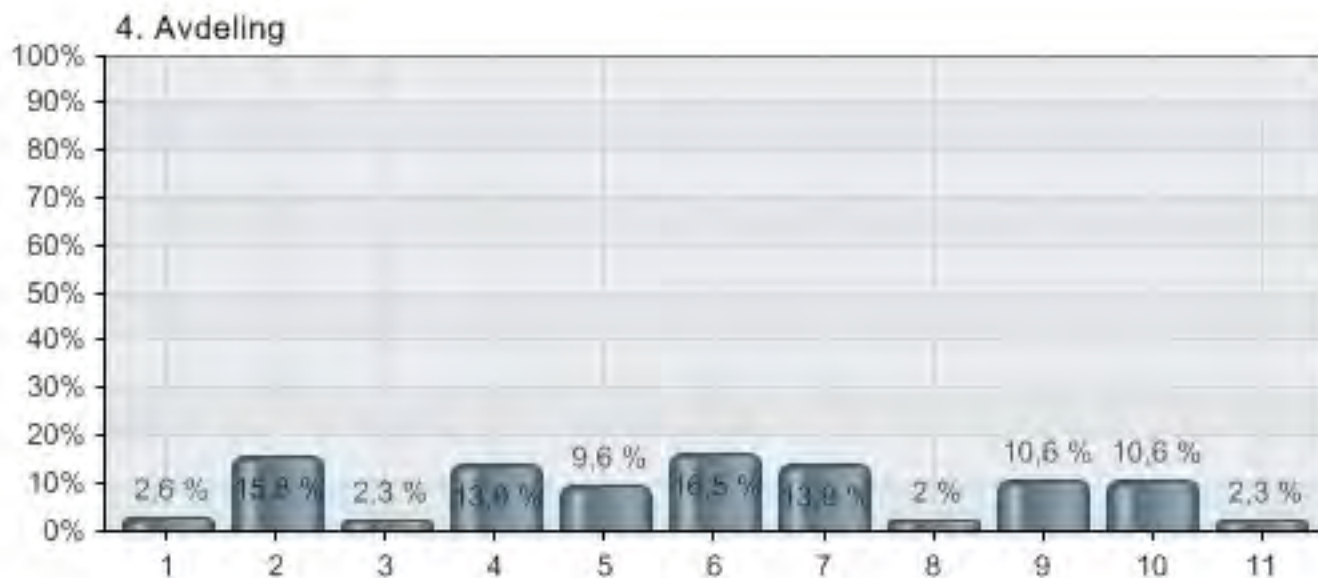
## 3. Stilling (kryss av for den stilling du hadde den 22. juli)



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Leder	10,6 %	32
2 Annen stilling (uten personalansvar)	89,4 %	271
Total		303



## 4. Avdeling



Alternativer	Prosent	Verdi
1 INFO	2,6 %	8
2 INN	15,8 %	48
3 INT	2,3 %	7
4 KOA	13,9 %	42
5 LOV	9,6 %	29
6 PAA	16,5 %	50
7 PIA	13,9 %	42
8 POA	2,0 %	6
9 RBA	10,6 %	32
10 SIA	10,6 %	32
11 Statsrådseksjonen	2,3 %	7
Total		303

## 5. Hvor lenge har du vært ansatt i Justisdepartementet?



Alternativer	Prosent	Verdi
1 0-1 år	15,5 %	47
2 2-5 år	40,3 %	122
3 6 år eller mer	44,2 %	134
Total		303

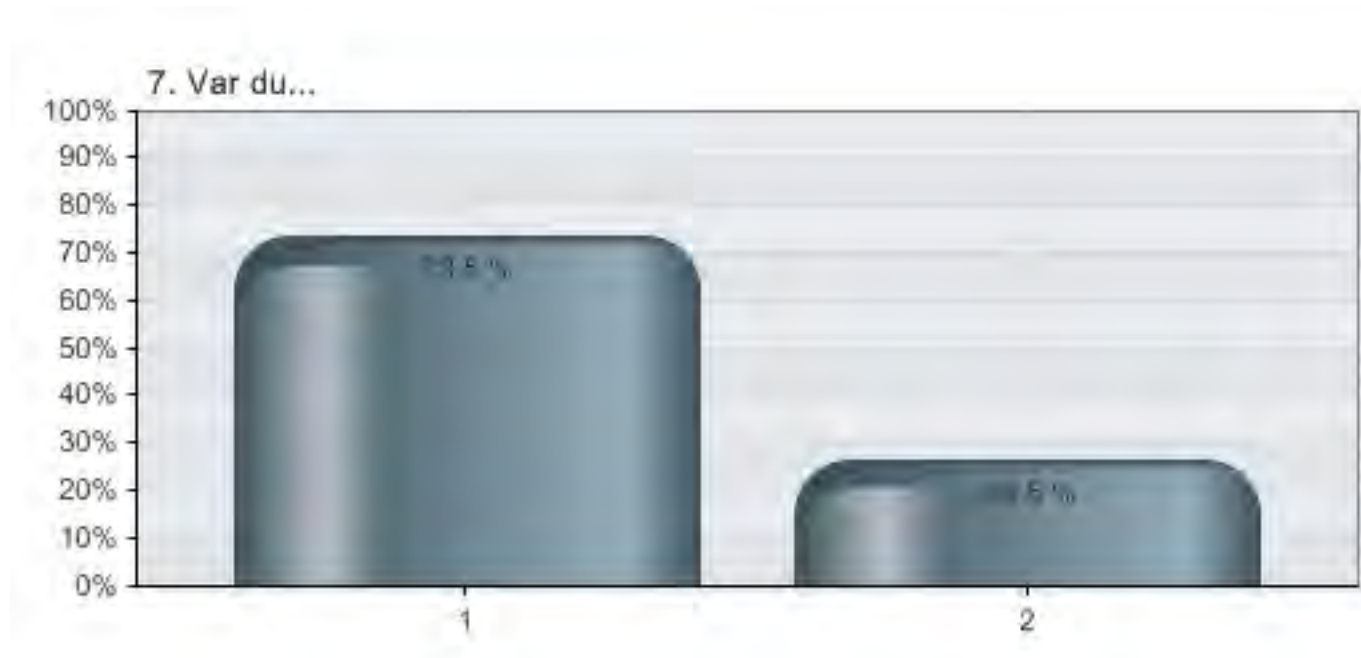
## 6. Hvor var du da terrorbomben rammet Regjeringskvartalet?



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ikke til stede i Regjeringskvartalet	85,8 %	260
2 På jobb i Regjeringskvartalet	14,2 %	43
Total		303

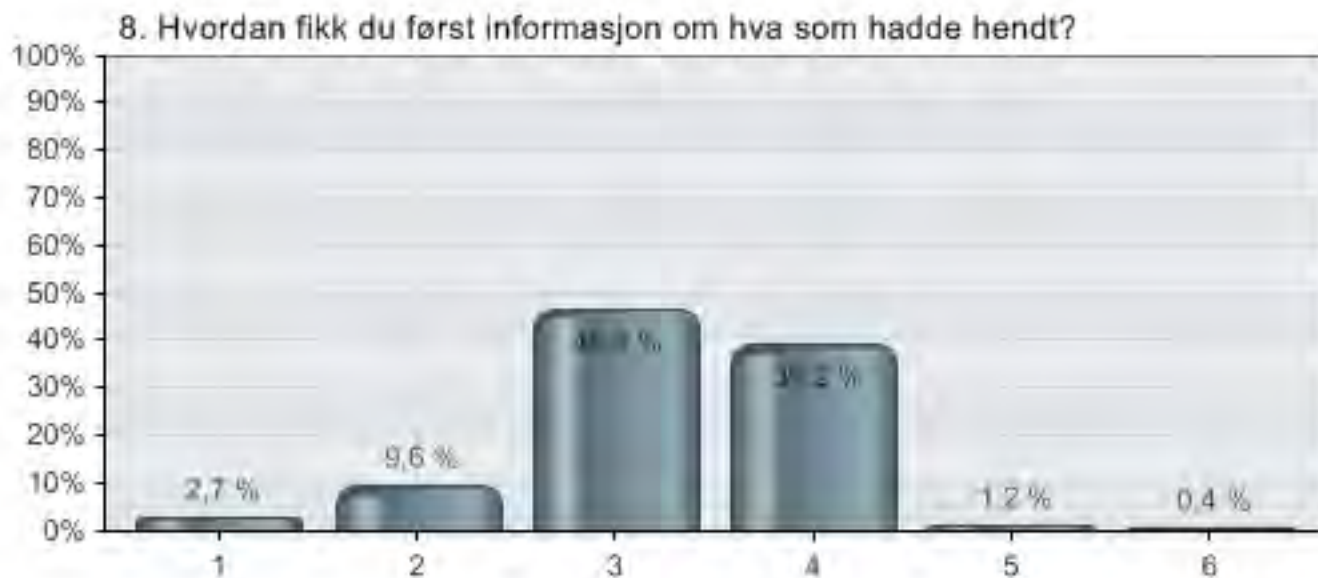
## 7. Var du...

Du har svart at du ikke var tilstede i Regjeringskvartalet.



Alternativer	Prosent	Verdi
1 På ferie?	73,5 %	189
2 Ikke på jobb, men hadde heller ikke ferie?	26,5 %	68
Total		257

## 8. Hvordan fikk du først informasjon om hva som hadde hendt?



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Informasjon/varsel fra avdelingsledelsen/andre i ledere JD	2,7 %	7
2 Informasjon fra øvrige kolleger i JD	9,6 %	25
3 Informasjon fra familie/venner/bekjente	46,9 %	122
4 Informasjon fra media	39,2 %	102
5 Facebook, Twitter eller andre sosiale kanaler	1,2 %	3
6 Husker ikke	0,4 %	1
Total		260

## 9. Hvor lang tid tok det før du ble varslet/informert fra Justisdepartementet?



Alternativer	Prosent	Verdi
1 I løpet av den første timen	62,5 %	20
2 Senere i løpet av 22. juli	18,8 %	6
3 I løpet av 23. juli	6,3 %	2
4 Senere	0,0 %	0
5 Ble ikke varslet - tok selv kontakt	12,5 %	4
6 Husker ikke	0,0 %	0
Total		32

## 10. Hva gjorde du etter at du hadde fått den første informasjon om terrorangrepet?



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Jeg dro tilbake til arbeid på eget initiativ	5,9 %	4
2 Jeg dro tilbake til arbeid fordi jeg ble innkalt	2,9 %	2
3 Jeg ble bedt om å avvente nærmere informasjon	25,0 %	17
4 Annet	66,2 %	45
Total		68

## 11. Hva skjedde etter at du hadde fått den første informasjon om terrorangrepet?

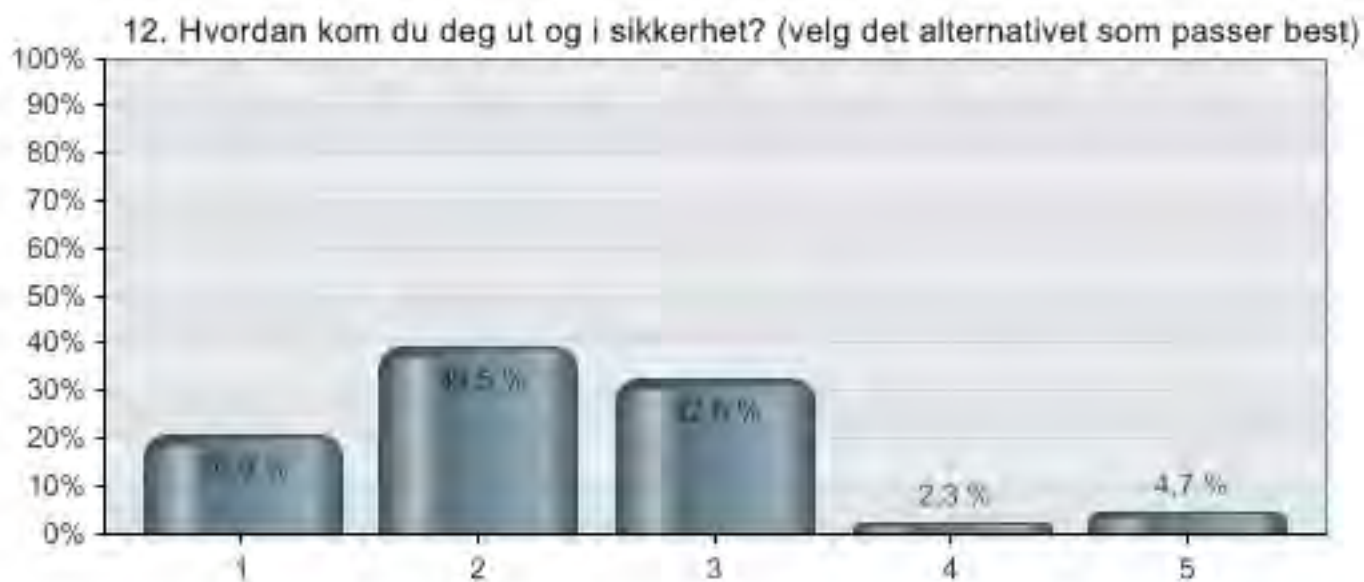


Alternativer	Prosent	Verdi
1 Jeg dro tilbake til arbeid på eget initiativ	17,5 %	33
2 Jeg ble kalt tilbake fra ferie for å jobbe	3,2 %	6
3 Jeg dro tilbake til Oslo etter samråd med nærmeste leder	4,2 %	8
4 Fortsatte ferie	51,9 %	98
5 Avbrøt ferien og jobbet fra annet sted	2,6 %	5
6 Annet	20,6 %	39
Total		189



## 12. Hvordan kom du deg ut og i sikkerhet? (velg det alternativet som passer best)

Du har svart at du var til stede i Regjeringskvartalet under terrorangrepet.



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Jeg var allerede i sikkerhet	20,9 %	9
2 Jeg tok meg ut på egenhånd	39,5 %	17
3 Jeg tok meg ut sammen med andre	32,6 %	14
4 Det ble foretatt en organisert evakuering fra der jeg oppholdt meg	2,3 %	1
5 Jeg måtte få hjelp av andre	4,7 %	2
Total		43

13. Hadde du kjennskap til brann- og evakueringsrutinene i JD den 22. juli?



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	72,3 %	219
2 Nei	27,7 %	84
Total		303

## 14. Hvordan hadde du fått informasjon om brann- og evakueringsrutinene i JD? (flere kryss mulig)



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Gjennom brannøvelser	92,2 %	202
2 Avdelingen hadde hatt dette oppe som et tema	13,2 %	29
3 Eget initiativ	9,1 %	20
4 Annet	10,0 %	22
Total		219

### 15. Hva var det første du gjorde etter at du kom deg i sikkerhet?

Du har oppgitt at du har en ledefunksjon og var på jobb da terrorangrepet skjedde.



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Varslet alle ansatte du var ansvarlig for	0,0 %	0
2 Tok kontakt med JDs kriseledelse	0,0 %	0
3 Varslet nøkkelpersonell i avdelingen/seksjonen for å organisere det videre arbeid	50,0 %	1
4 Annet	50,0 %	1
Total		2

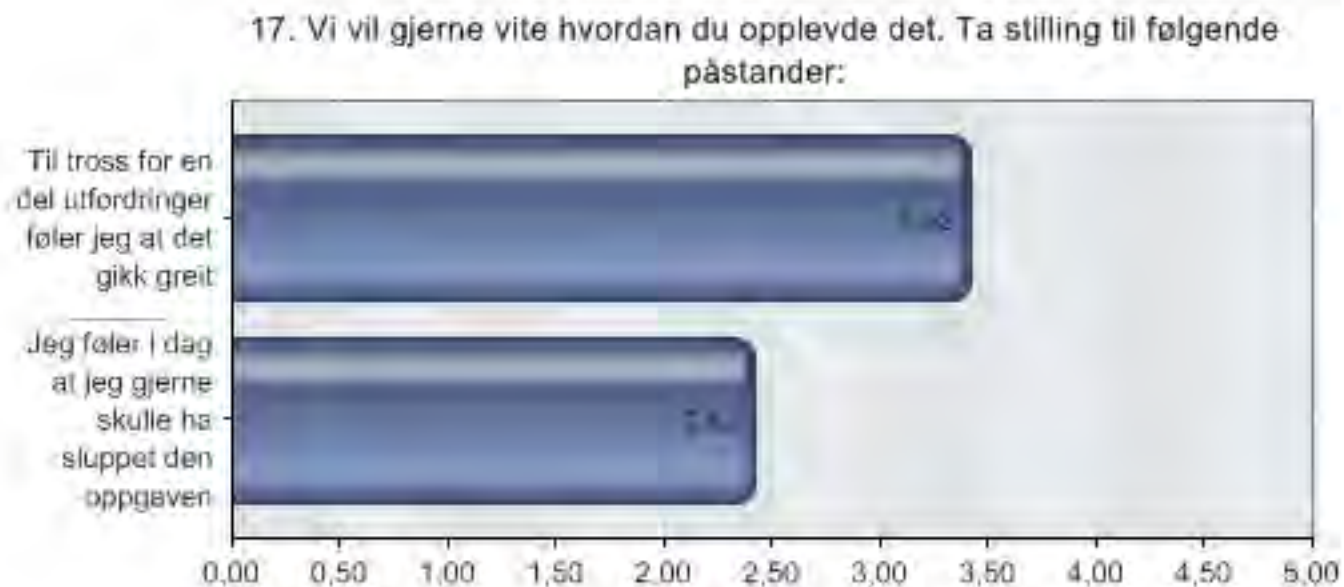
**16. Tok du i forbindelse med håndtering av hendelsen oppgaver som normalt ligger til en leder?**

Du har svart at du var på jobb i Regjeringskvartalet den 22/7&nbsp;og at du har en stilling uten personalansvar.



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	29,3 %	12
2 Nei	70,7 %	29
Total		41

17. Vi vil gjerne vite hvordan du opplevde det. Ta stilling til følgende påstander:



Alternativer	N
1 Til tross for en del utfordringer føler jeg at det gikk greit	12
2 Jeg føler i dag at jeg gjerne skulle ha sluppet den oppgaven	12

17.1 Vi vil gjerne vite hvordan du opplevde det. Ta stilling til følgende påstander: - Til tross for en del utfordringer føler jeg at det gikk greit



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	0,0 %	0
2 Delvis uenig	16,7 %	2
3 Litt enig	25,0 %	3
4 Helt enig	58,3 %	7
5 Vet ikke	0,0 %	0
Total		12

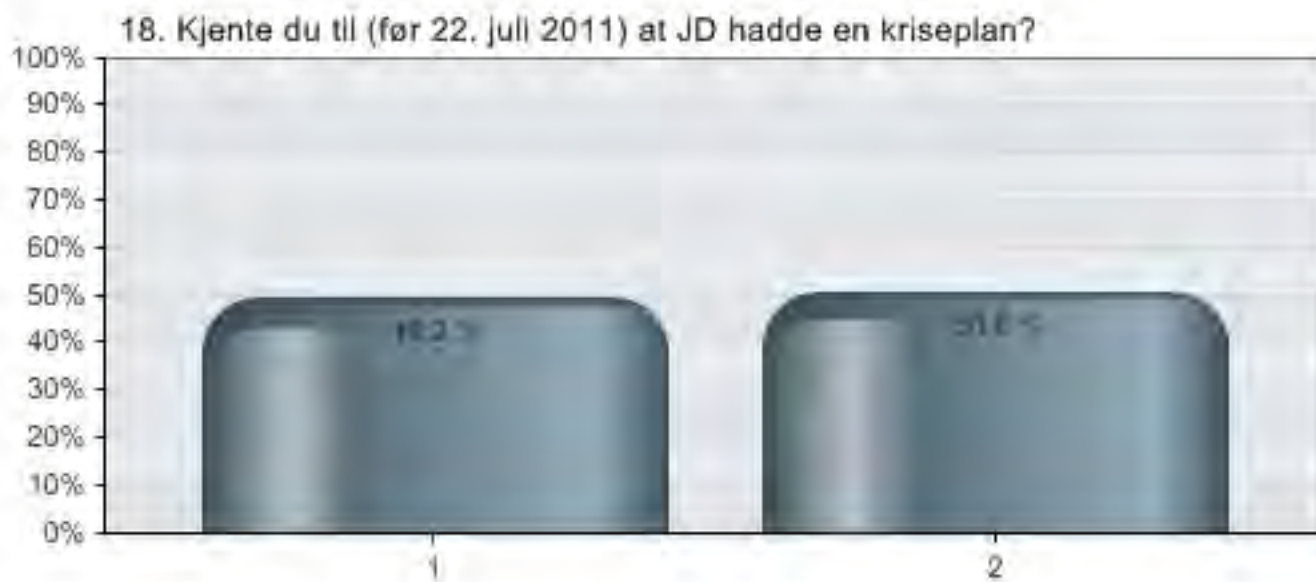
17.2 Vi vil gjerne vite hvordan du opplevde det. Ta stilling til følgende påstander: - Jeg føler i dag at jeg gjerne skulle ha sluppet den oppgaven



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	41,7 %	5
2 Delvis uenig	16,7 %	2
3 Litt enig	8,3 %	1
4 Helt enig	25,0 %	3
5 Vet ikke	8,3 %	1
Total		12

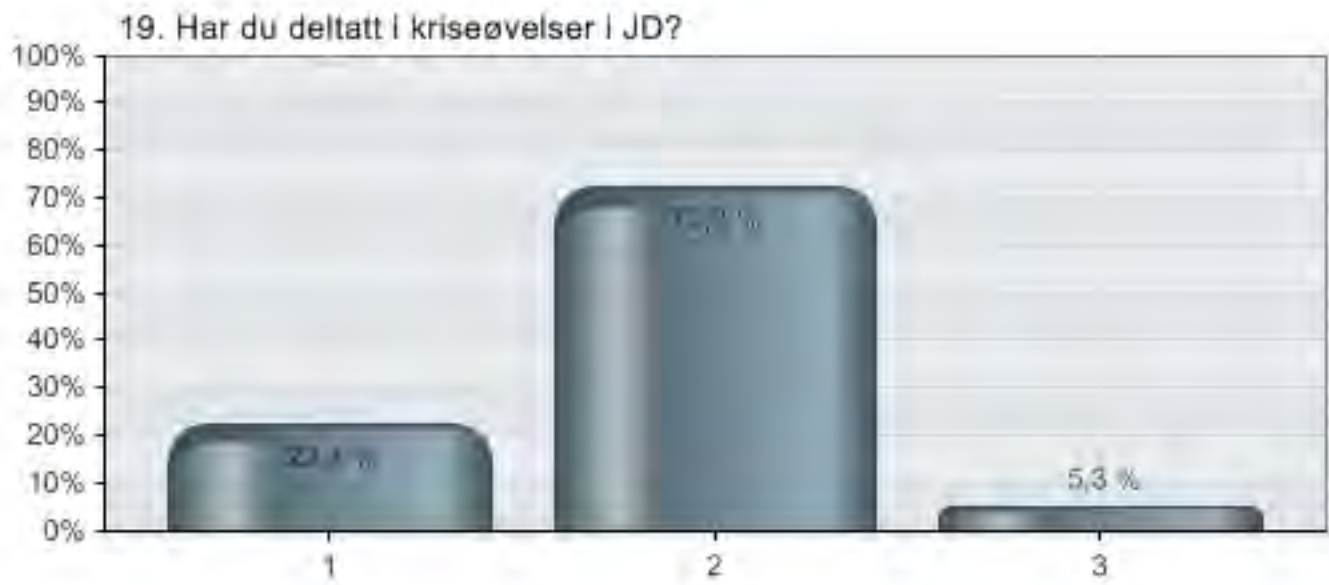


18. Kjente du til (før 22. juli 2011) at JD hadde en kriseplan?



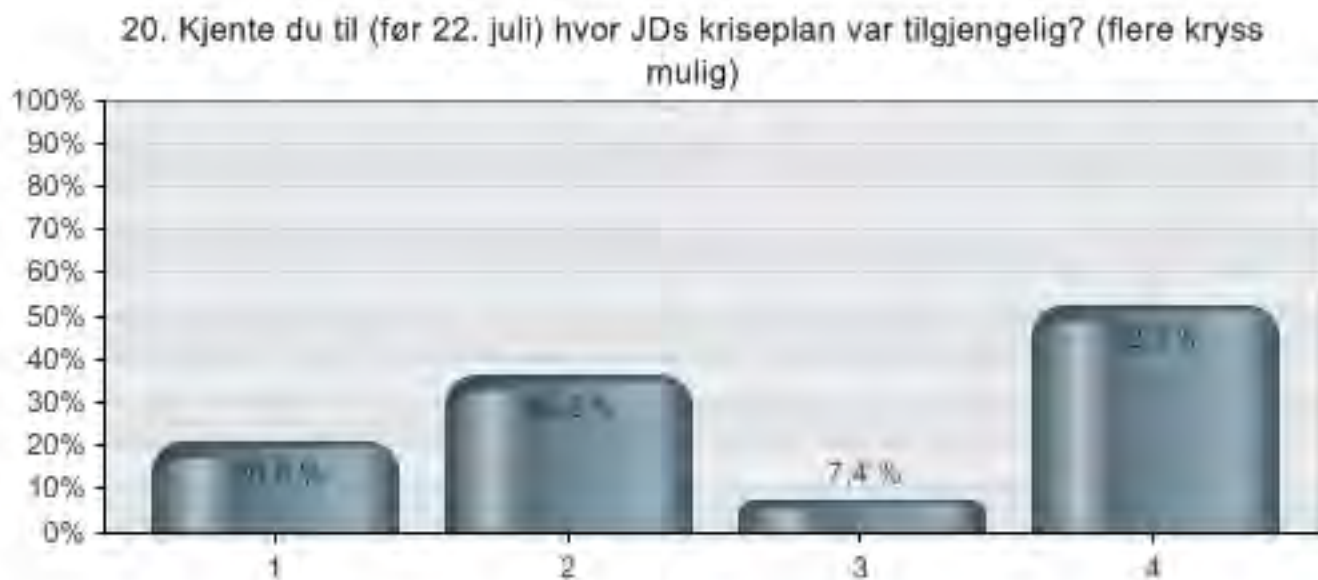
Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	49,2 %	149
2 Nei	50,8 %	154
Total		303

## 19. Har du deltatt i kriseøvelser i JD?



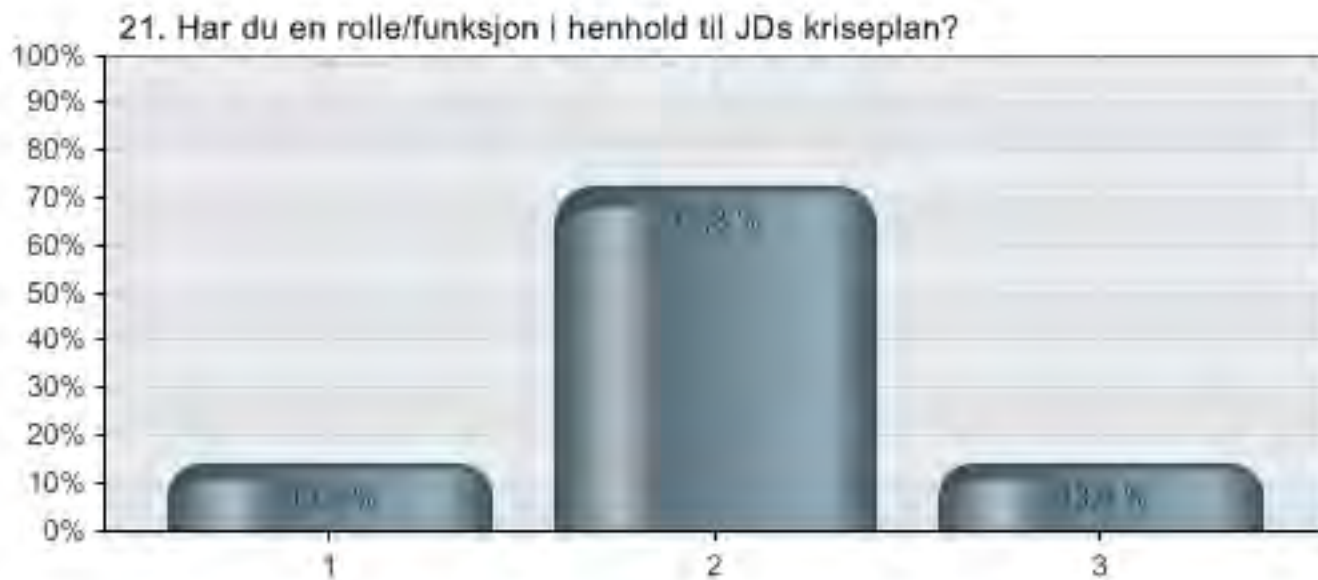
Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	22,4 %	68
2 Nei	72,3 %	219
3 Vet ikke	5,3 %	16
Total		303

20. Kjente du til (før 22. juli) hvor JDs kriseplan var tilgjengelig? (flere kryss mulig)



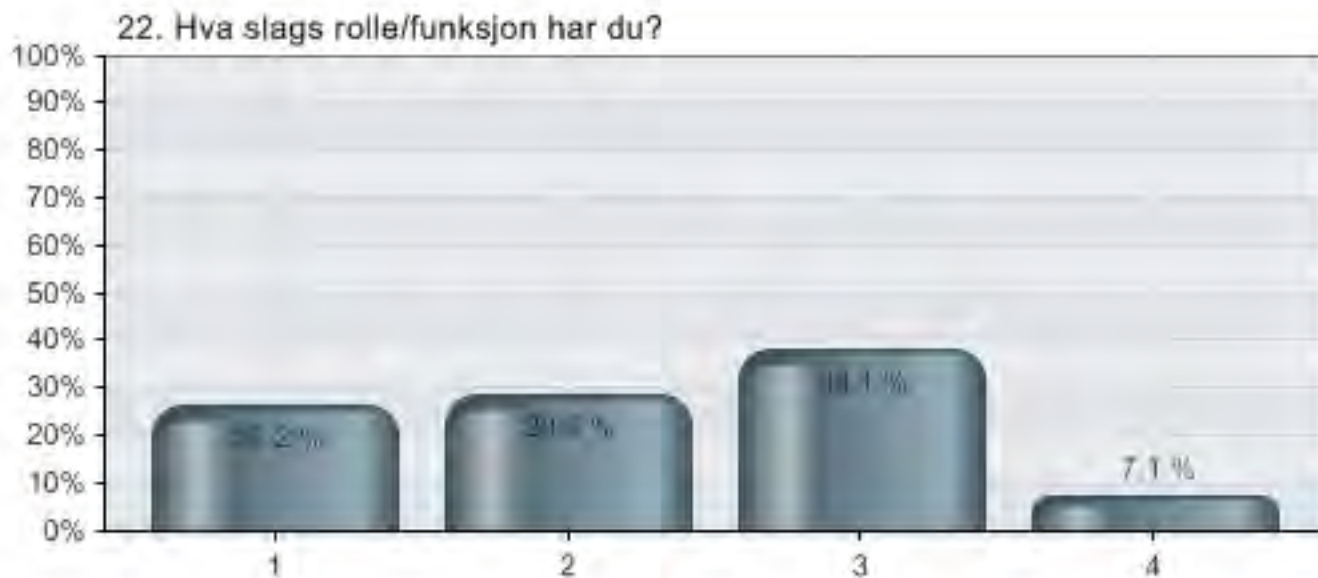
Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja, jeg hadde skrevet den ut på papir	20,8 %	31
2 Ja, jeg visste hvor den var på intranett	36,2 %	54
3 Ja, jeg visste hvor den var lagret i fil-systemet	7,4 %	11
4 Nei	52,3 %	78
Total		149

21. Har du en rolle/funksjon i henhold til JDs kriseplan?



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	13,9 %	42
2 Nei	72,3 %	219
3 Vet ikke	13,9 %	42
Total		303

## 22. Hva slags rolle/funksjon har du?



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Del av kriseledelsen (inkludert stabssjef)	26,2 %	11
2 Personell, samband og administrasjon	28,6 %	12
3 Analyse og samordning	38,1 %	16
4 INFO	7,1 %	3
Total		42

23. Har du deltatt i kriseøvelser i JD, der kriseplanen ble brukt, i løpet av de siste 2 årene før 22. juli?



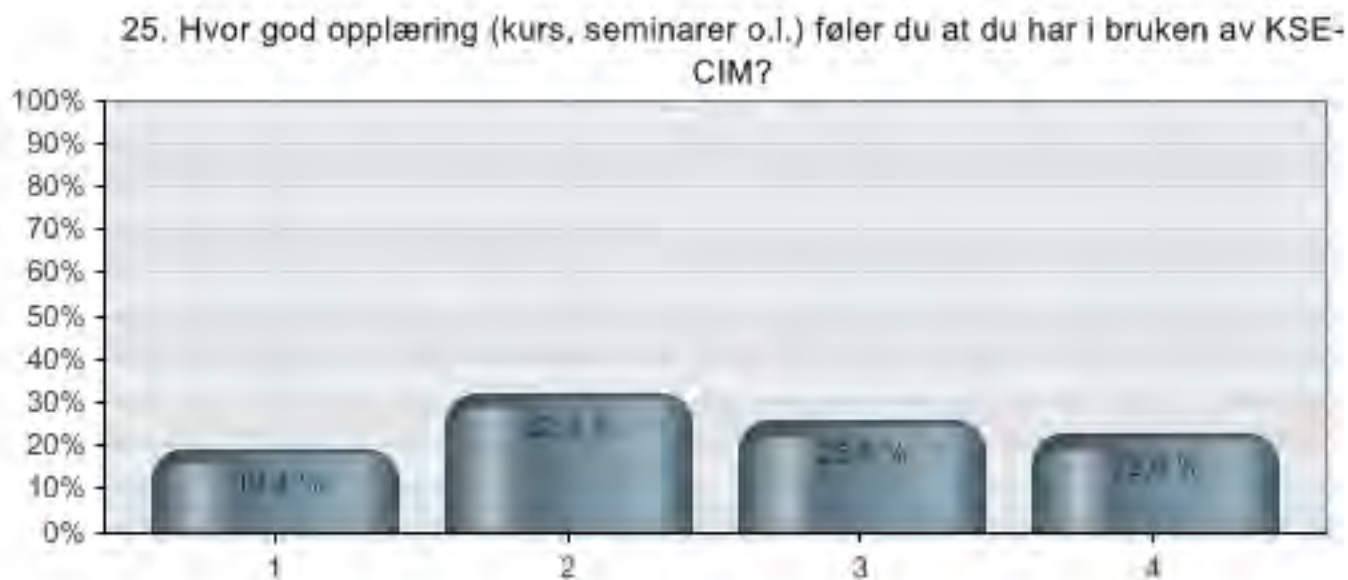
Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	64,3 %	27
2 Nei	28,6 %	12
3 Vet ikke	7,1 %	3
Total		42

24. Har du brukt KSE-CIM krisestøtteverktøy (i reelle hendelser, øvelser, i daglig drift)?



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	73,8 %	31
2 Nei	26,2 %	11
3 Vet ikke	0,0 %	0
Total		42

25. Hvor god opplæring (kurs, seminarer o.l.) føler du at du har i bruken av KSE-CIM?



Alternativer	Prosent	Verdi
1   meget liten grad	19,4 %	6
2   liten grad	32,3 %	10
3   stor grad	25,8 %	8
4   meget stor grad	22,6 %	7
Total		31



27. Deltok du i krisehåndteringen 22/7 - 25/7? (Med "krisehåndtering" mener vi her både i henhold til kriseplan og tiltak organisert i linjen)



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	47,6 %	20
2 Nei	50,0 %	21
3 Vet ikke	2,4 %	1
Total		42

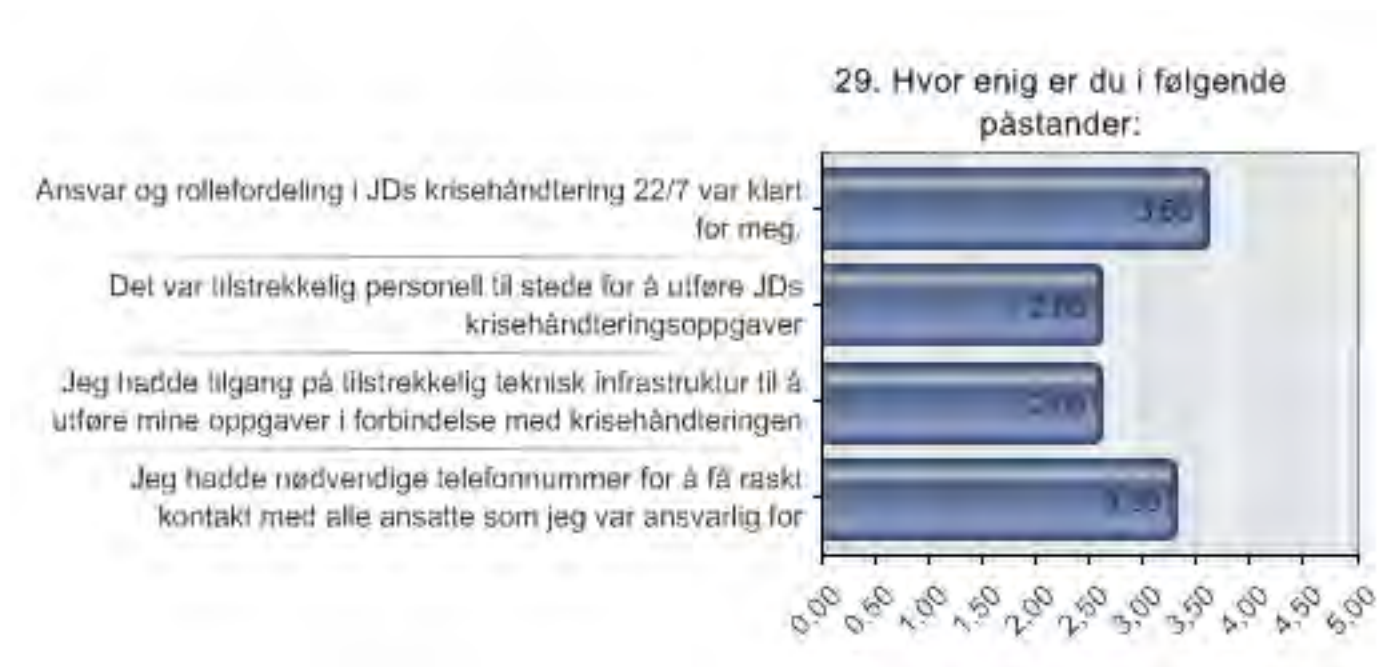
28. Hva var dine oppgaver under krisehåndteringen av terrorbomben 22. juli?



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Del av kriseledelsen (inkludert stabssjef)	30,0 %	6
2 Personell, samband og administrasjon	15,0 %	3
3 Analyse og samordning	20,0 %	4
4 INFO	15,0 %	3
5 Annet	20,0 %	4
Total		20

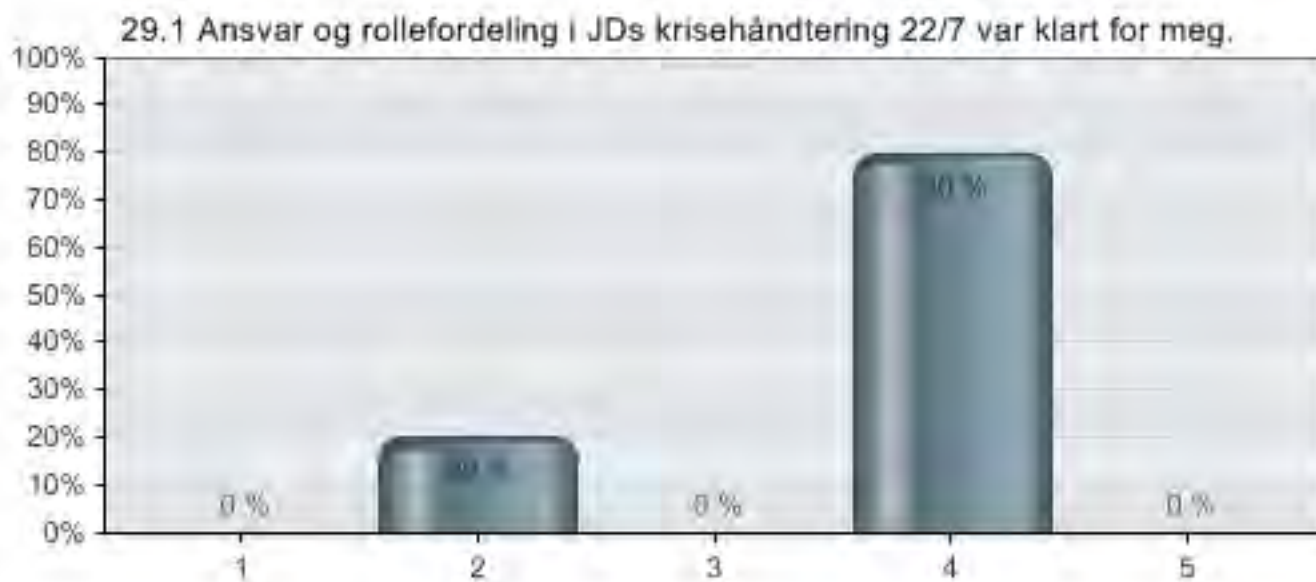
## 29. Hvor enig er du i følgende påstander:

Du har oppgitt at du har en lederfunksjon og deltok i krisehåndteringen.



Alternativer	N
1 Ansvar og rollefordeling i JDs krisehåndtering 22/7 var klart for meg.	10
2 Det var tilstrekkelig personell til stede for å utføre JDs krisehåndteringsoppgaver	10
3 Jeg hadde tilgang på tilstrekkelig teknisk infrastruktur til å utføre mine oppgaver i forbindelse med krisehåndteringen	10
4 Jeg hadde nødvendige telefonnummer for å få raskt kontakt med alle ansatte som jeg var ansvarlig for	10

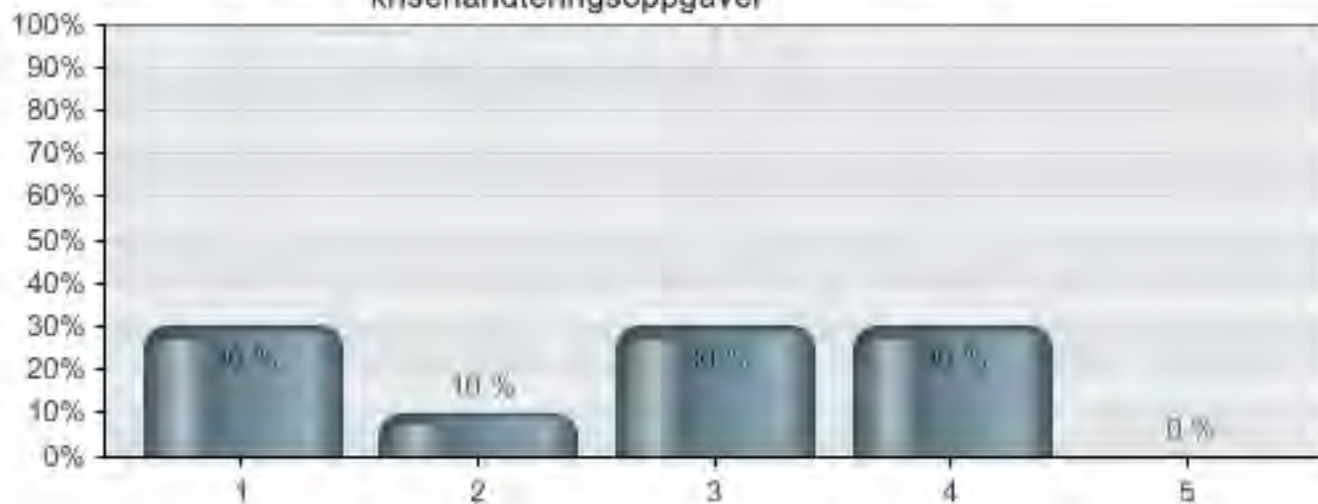
29.1 Hvor enig er du i følgende påstander: - Ansvar og rollefordeling i JDs krisehåndtering 22/7 var klart for meg.



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	0,0 %	0
2 Delvis uenig	20,0 %	2
3 Litt enig	0,0 %	0
4 Helt enig	80,0 %	8
5 Vet ikke	0,0 %	0
Total		10

29.2 Hvor enig er du i følgende påstander: - Det var tilstrekkelig personell til stede for å utføre JDs krisehåndteringsoppgaver

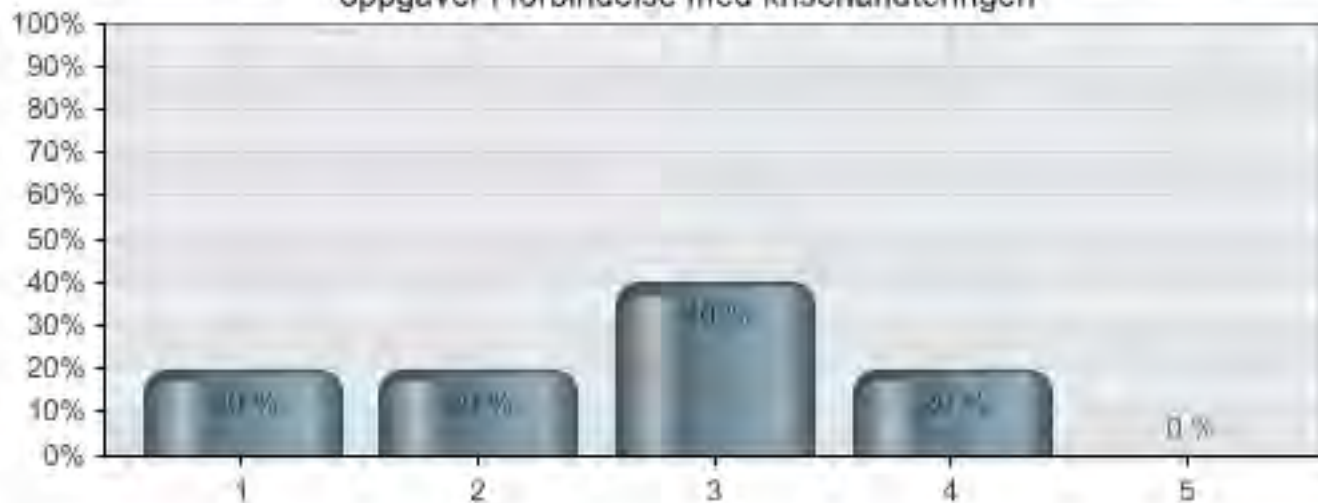
29.2 Det var tilstrekkelig personell til stede for å utføre JDs krisehåndteringsoppgaver



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	30,0 %	3
2 Delvis uenig	10,0 %	1
3 Litt enig	30,0 %	3
4 Helt enig	30,0 %	3
5 Vet ikke	0,0 %	0
Total		10

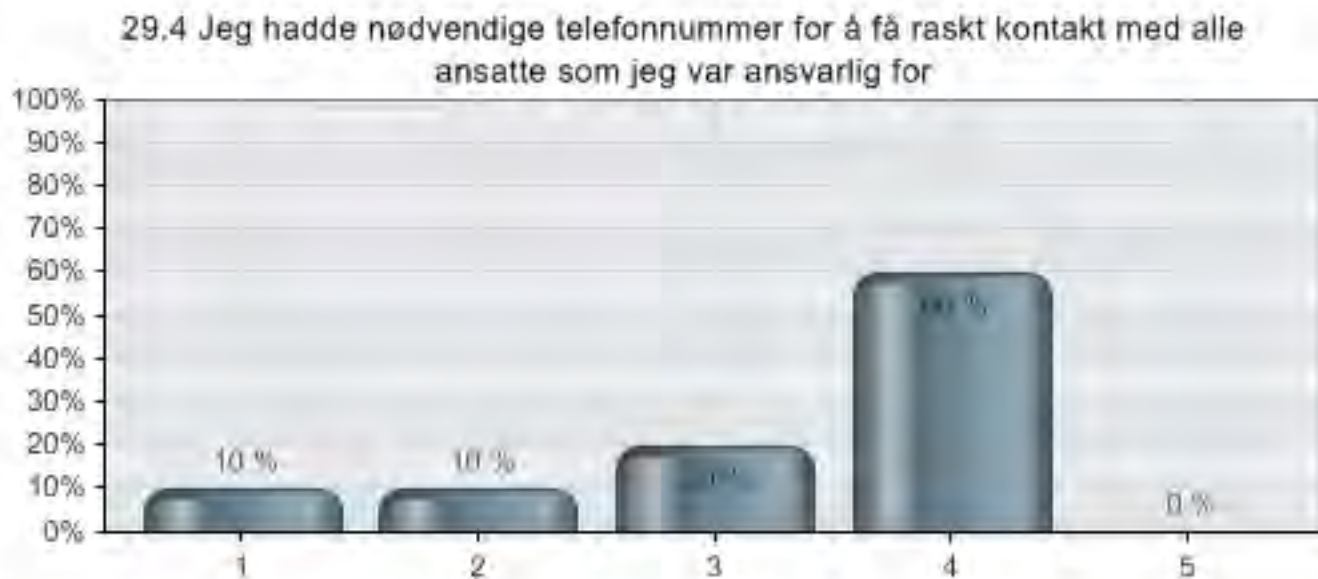
29.3 Hvor enig er du i følgende påstander: - Jeg hadde tilgang på tilstrekkelig teknisk infrastruktur til å utføre mine oppgaver i forbindelse med krisehåndteringen

29.3 Jeg hadde tilgang på tilstrekkelig teknisk infrastruktur til å utføre mine oppgaver i forbindelse med krisehåndteringen



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	20,0 %	2
2 Delvis uenig	20,0 %	2
3 Litt enig	40,0 %	4
4 Helt enig	20,0 %	2
5 Vet ikke	0,0 %	0
Total		10

29.4 Hvor enig er du i følgende påstander: - Jeg hadde nødvendige telefonnummer for å få raskt kontakt med alle ansatte som jeg var ansvarlig for



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	10,0 %	1
2 Delvis uenig	10,0 %	1
3 Litt enig	20,0 %	2
4 Helt enig	60,0 %	6
5 Vet ikke	0,0 %	0
Total		10

30. Hvor enig er du i påstanden: Rask etablering i alternative lokaler førte til at departementets kjernevirksomhet kom i gang igjen på et minimum av tid



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	7,6 %	23
2 Delvis uenig	13,9 %	42
3 Litt enig	37,6 %	114
4 Helt enig	32,0 %	97
5 Vet ikke	8,9 %	27
Total		303



31. Når opplevde du at din avdeling var i tilnærmet «normal» drift igjen (tatt i betraktning at det var sommerferie)? (Med "normal" drift menes når din avdeling var i gang med ordinær saksbehandling igjen)

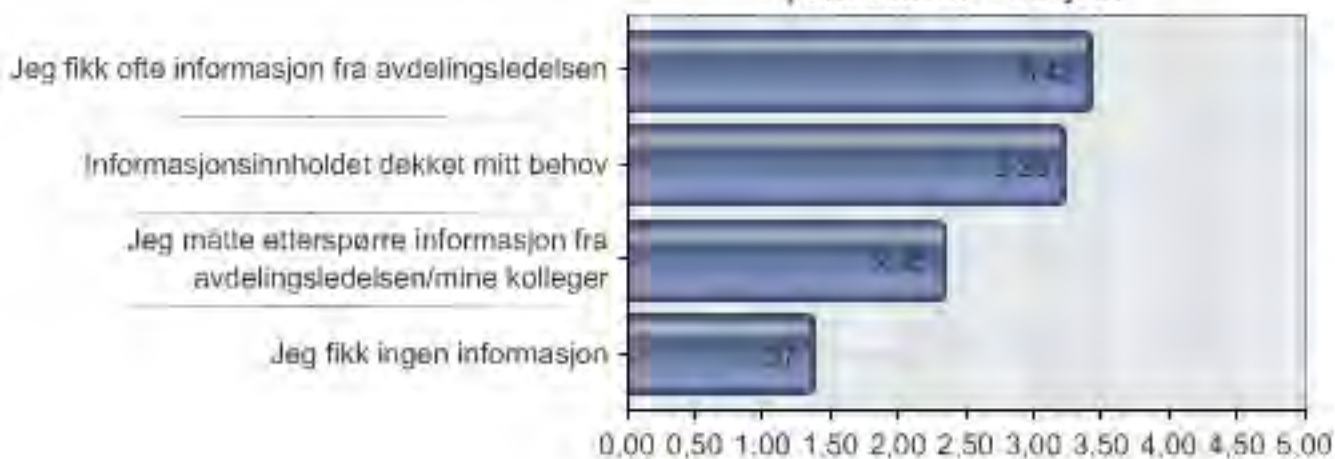
31. Når opplevde du at din avdeling var i tilnærmet «normal» drift igjen (tatt i betraktning at det var sommerferie)? (Med "normal" drift menes når din avdeling var i gang med ordinær saksbehandling igjen)



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Innen fredag 29/7	17,5 %	53
2 Innen fredag 5/8	15,5 %	47
3 Innen fredag 12/8	11,6 %	35
4 Senere	55,4 %	168
Total		303

33. Hvor enig er du i følgende påstander knyttet til informasjon til deg som ansatt, i perioden 22. - 29. juli?

33. Hvor enig er du i følgende påstander knyttet til informasjon til deg som ansatt, i perioden 22. - 29. juli?



Alternativer	N
1 Jeg fikk ofte informasjon fra avdelingsledelsen	271
2 Informasjonsinnholdet dekket mitt behov	271
3 Jeg måtte etterspørre informasjon fra avdelingsledelsen/mine kolleger	271
4 Jeg fikk ingen informasjon	271

33.1 Hvor enig er du i følgende påstander knyttet til informasjon til deg som ansatt, i perioden 22. - 29. juli? - Jeg fikk ofte informasjon fra avdelingsledelsen



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	5,2 %	14
2 Delvis uenig	10,0 %	27
3 Litt enig	24,7 %	67
4 Helt enig	57,9 %	157
5 Vet ikke	2,2 %	6
Total		271

33.2 Hvor enig er du i følgende påstander knyttet til informasjon til deg som ansatt, i perioden 22. - 29. juli? - Informasjonsinnholdet dekket mitt behov



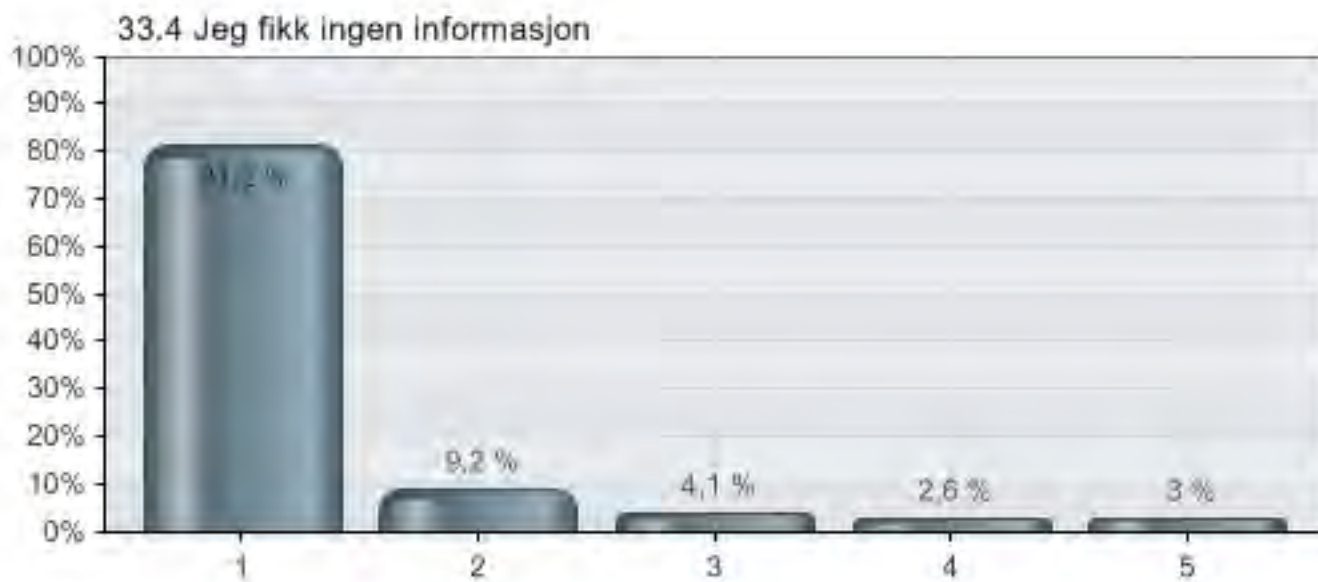
Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	6,6 %	18
2 Delvis uenig	13,7 %	37
3 Litt enig	31,7 %	86
4 Helt enig	45,8 %	124
5 Vet ikke	2,2 %	6
Total		271

33.3 Hvor enig er du i følgende påstander knyttet til informasjon til deg som ansatt, i perioden 22. - 29. juli? - Jeg måtte etterspørre informasjon fra avdelingsledelsen/mine kolleger



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	33,9 %	92
2 Delvis uenig	20,7 %	56
3 Litt enig	24,4 %	66
4 Helt enig	18,5 %	50
5 Vet ikke	2,6 %	7
Total		271

33.4 Hvor enig er du i følgende påstander knyttet til informasjon til deg som ansatt, i perioden 22. - 29. juli? - Jeg fikk ingen informasjon



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	81,2 %	220
2 Delvis uenig	9,2 %	25
3 Litt enig	4,1 %	11
4 Helt enig	2,6 %	7
5 Vet ikke	3,0 %	8
Total		271

34. Var du i arbeid i hele eller deler av tidsrommet 22. juli (fra eksplosjonen) til 29. juli?



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	44,6 %	121
2 Nei	55,4 %	150
Total		271

35. Departementene ble raskt etter 22. juli utad presentert som operative og i drift. Samsvarte det med slik du oppfattet din arbeidssituasjon?



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	33,1 %	40
2 Nei	57,9 %	70
3 Vet ikke	9,1 %	11
Total		121

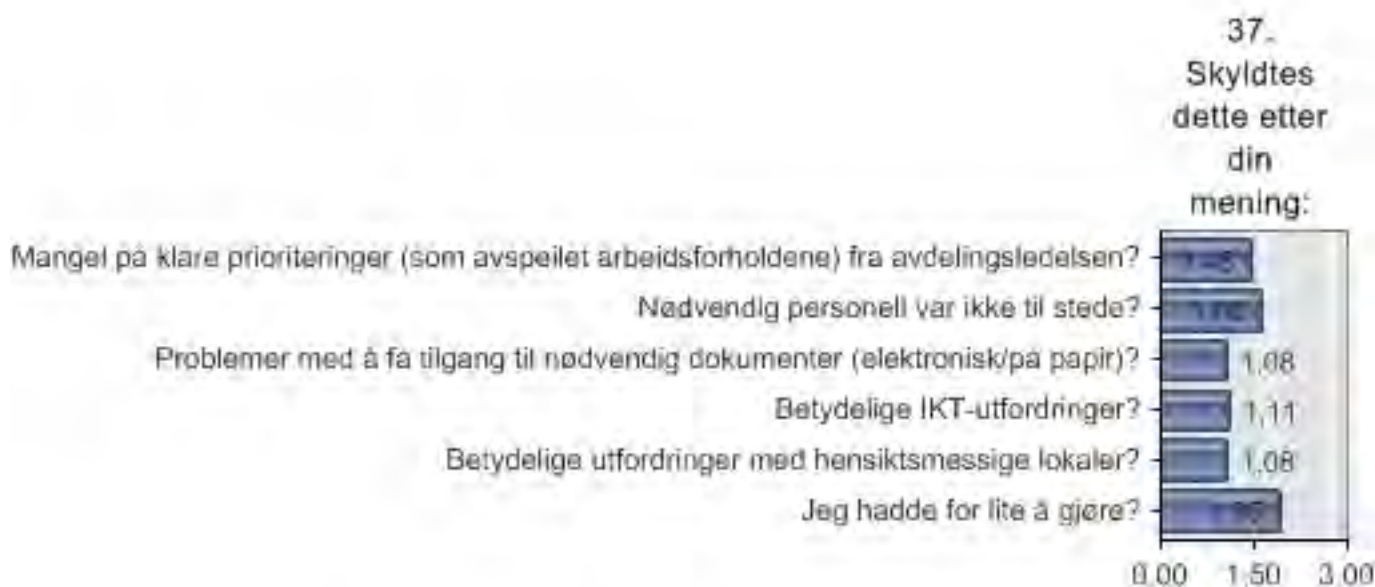


36. Oppfattet du sprik i produksjonsforventningene i tiden 22. juli til 1. september fra overordnede og det arbeidet som faktisk lot seg gjennomføre?



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	28,4 %	77
2 Nei	54,2 %	147
-1 Vet ikke	17,3 %	47
Total		271

## 37. Skyldtes dette etter din mening:



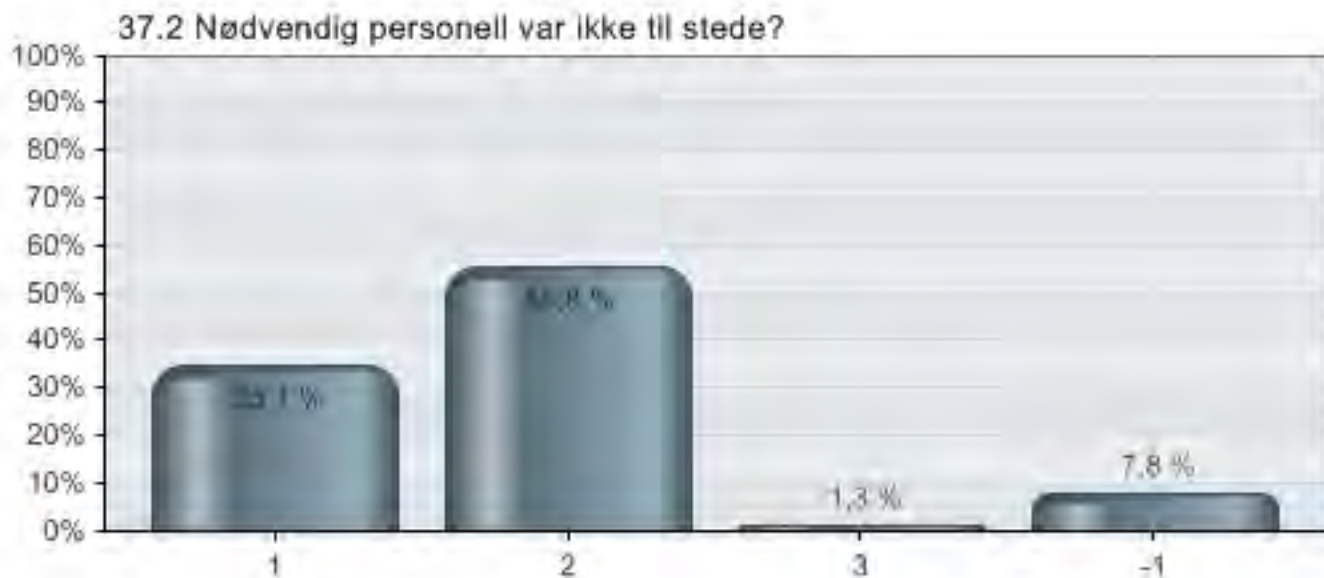
Alternativer	N
1 Mangel på klare prioriteringer (som avspeilet arbeidsforholdene) fra avdelingsledelsen?	77
2 Nødvendig personell var ikke til stede?	77
3 Problemer med å få tilgang til nødvendig dokumenter (elektronisk/på papir)?	77
4 Betydelige IKT-utfordringer?	77
5 Betydelige utfordringer med hensiktsmessige lokaler?	77
6 Jeg hadde for lite å gjøre?	77

37.1 Skyldtes dette etter din mening: - Mangel på klare prioriteringer (som avspeilet arbeidsforholdene) fra avdelingsledelsen?



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	53,2 %	41
2 Nei	26,0 %	20
3 Annet	6,5 %	5
-1 Vet ikke	14,3 %	11
Total		77

## 37.2 Skyldtes dette etter din mening: - Nødvendig personell var ikke til stede?



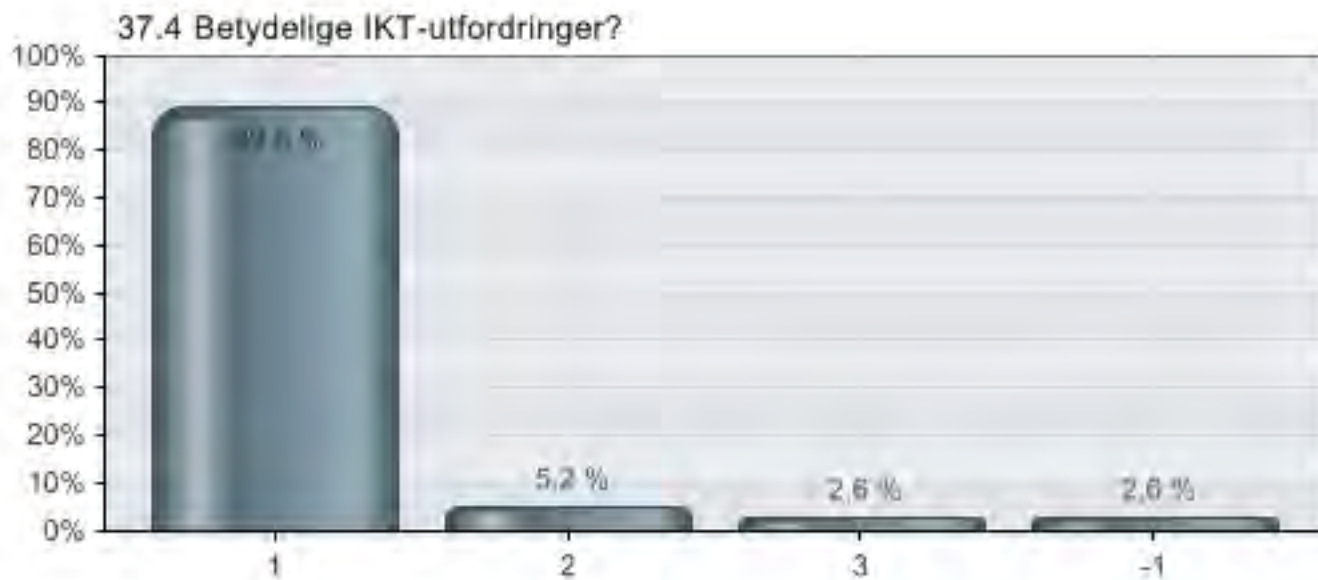
Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	35,1 %	27
2 Nei	55,8 %	43
3 Annet	1,3 %	1
-1 Vet ikke	7,8 %	6
Total		77

## 37.3 Skyldtes dette etter din mening: - Problemer med å få tilgang til nødvendig dokumenter (elektronisk/på papir)?



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	93,5 %	72
2 Nei	5,2 %	4
3 Annet	1,3 %	1
-1 Vet ikke	0,0 %	0
Total		77

## 37.4 Skyldtes dette etter din mening: - Betydelige IKT-utfordringer?



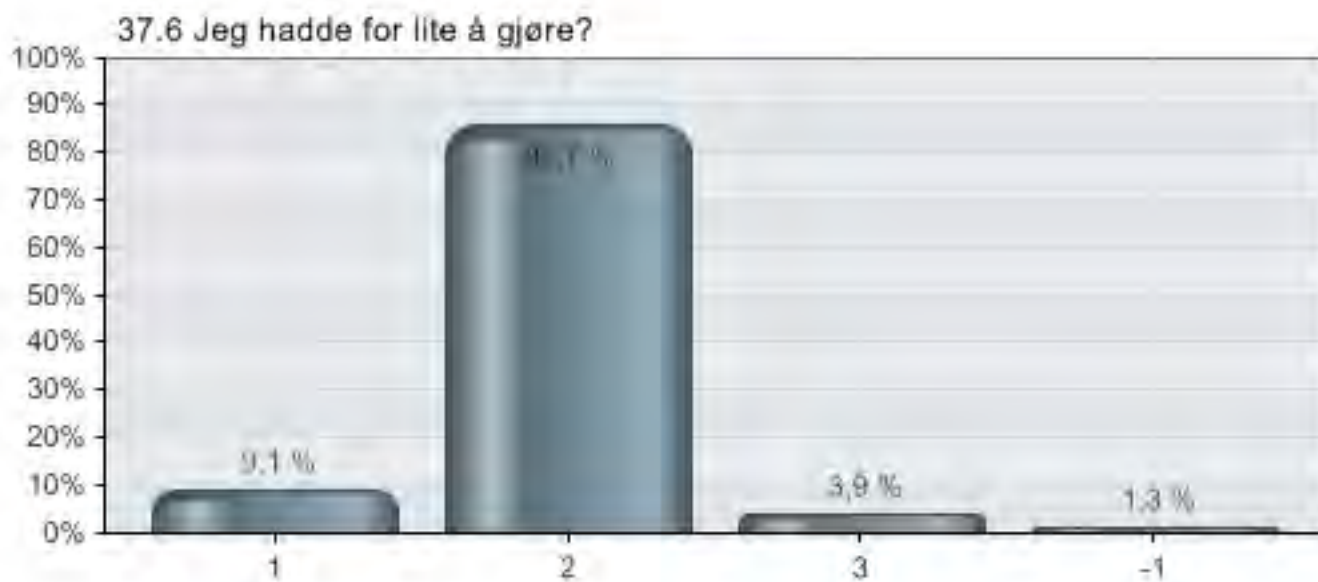
Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	89,6 %	69
2 Nei	5,2 %	4
3 Annet	2,6 %	2
-1 Vet ikke	2,6 %	2
Total		77

## 37.5 Skyldtes dette etter din mening: - Betydelige utfordringer med hensiktsmessige lokaler?



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	92,2 %	71
2 Nei	5,2 %	4
3 Annet	1,3 %	1
-1 Vet ikke	1,3 %	1
Total		77

## 37.6 Skyldtes dette etter din mening: - Jeg hadde for lite å gjøre?



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	9,1 %	7
2 Nei	85,7 %	66
3 Annet	3,9 %	3
-1 Vet ikke	1,3 %	1
Total		77

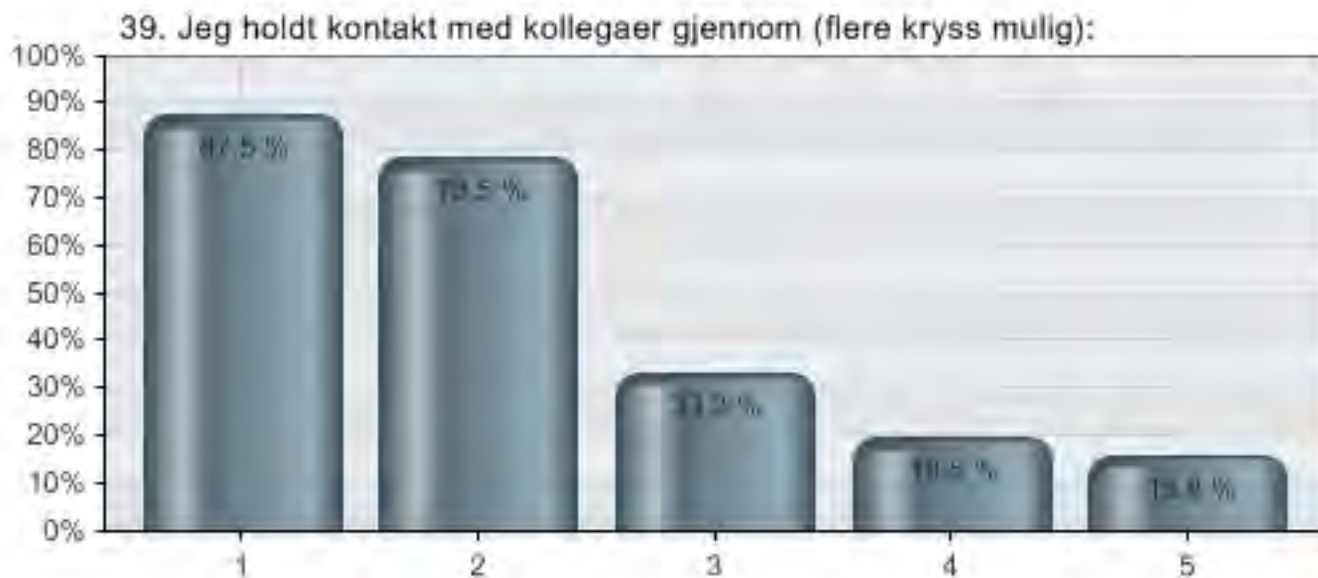


38. Hvilken informasjonskanal/-kanaler valgte du for å holde deg oppdatert om det som skjedde med JD i tiden etter 22. juli? (flere kryss mulig)



Alternativer	Prosent	Verdi
1 www.regjeringen.no	25,7 %	78
2 Media	77,2 %	234
3 SMS	66,0 %	200
4 E-post	34,0 %	103
5 Facebook	7,9 %	24
6 Twitter	1,7 %	5
7 It's learning	45,2 %	137
Total		303

39. Jeg holdt kontakt med kollegaer gjennom (flere kryss mulig):



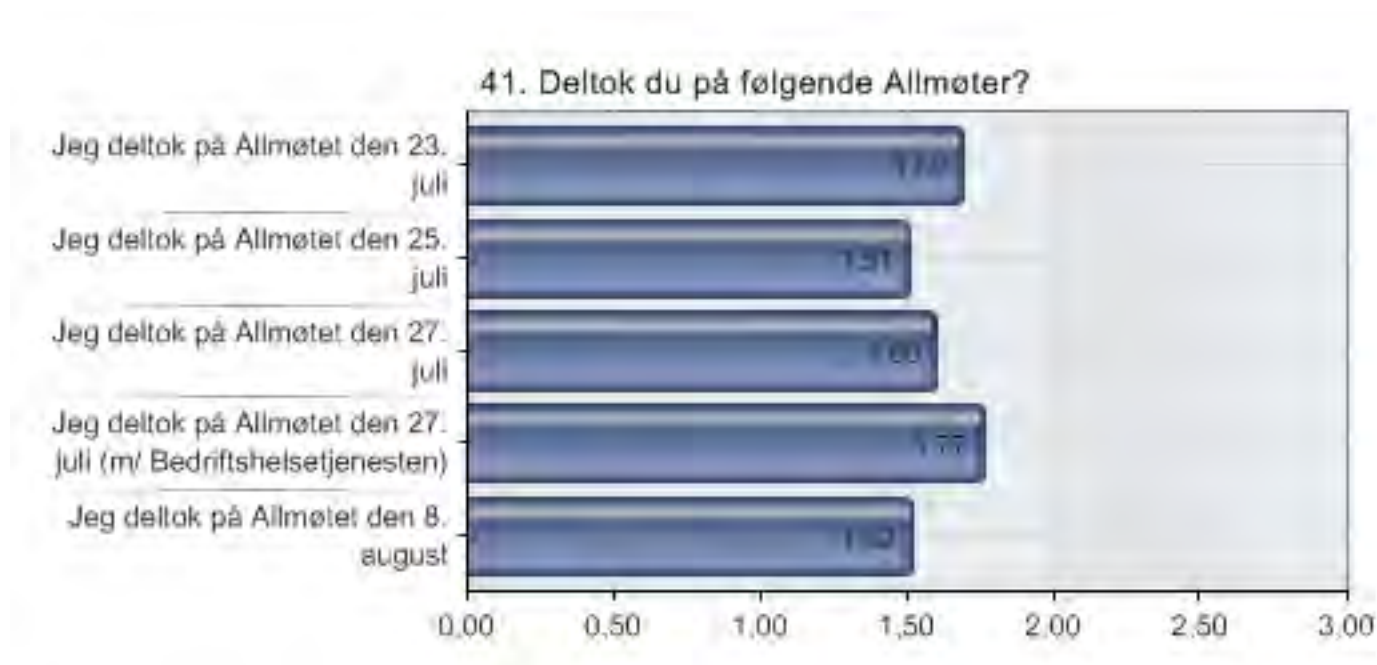
Alternativer	Prosent	Verdi
1 SMS	87,5 %	265
2 Telefonsamtaler	78,5 %	238
3 E-post	33,3 %	101
4 Facebook	19,5 %	59
5 Annet	15,8 %	48
Total		303

40. Hvor enig er du i påstanden: Det ville vært nyttig for meg om JD hadde benyttet seg av sosiale medier under hendelsen.



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	26,4 %	80
2 Delvis uenig	14,5 %	44
3 Litt enig	19,8 %	60
4 Helt enig	15,5 %	47
5 Vet ikke	23,8 %	72
Total		303

## 41. Deltok du på følgende Allmøter?



Alternativer	N
1 Jeg deltok på Allmøtet den 23. juli	303
2 Jeg deltok på Allmøtet den 25. juli	303
3 Jeg deltok på Allmøtet den 27. juli	303
4 Jeg deltok på Allmøtet den 27. juli (m/ Bedriftshelsetjenesten)	303
5 Jeg deltok på Allmøtet den 8. august	303

## 41.1 Deltok du på følgende Allmøter? - Jeg deltok på Allmøtet den 23. juli



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	31,7 %	96
2 Nei	67,3 %	204
3 Husker ikke	1,0 %	3
Total		303

## 41.2 Deltok du på følgende Allmøter? - Jeg deltok på Allmøtet den 25. juli



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	51,2 %	155
2 Nei	46,5 %	141
3 Husker ikke	2,3 %	7
Total		303

## 41.3 Deltok du på følgende Allmøter? - Jeg deltok på Allmøtet den 27. juli



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	47,5 %	144
2 Nei	44,9 %	136
3 Husker ikke	7,6 %	23
Total		303

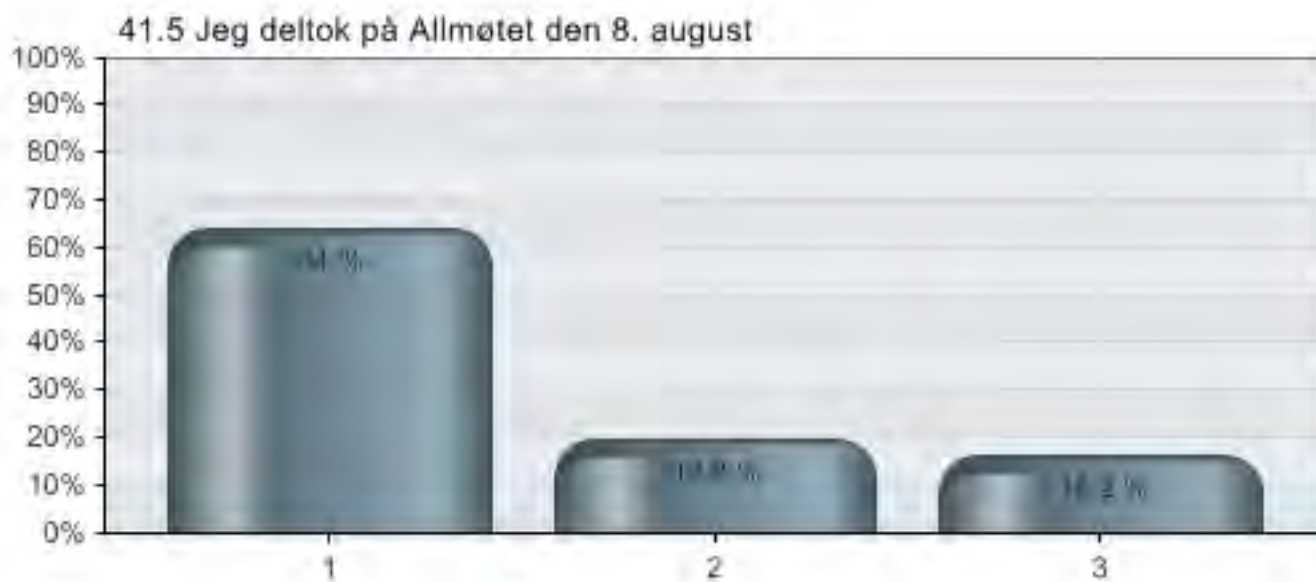
## 41.4 Deltok du på følgende Allmøter? - Jeg deltok på Allmøtet den 27. juli (m/ Bedriftshelsetjenesten)



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	32,7 %	99
2 Nei	58,1 %	176
3 Husker ikke	9,2 %	28
Total		303



## 41.5 Deltok du på følgende Allmøter? - Jeg deltok på Allmøtet den 8. august



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja	64,0 %	194
2 Nei	19,8 %	60
3 Husker ikke	16,2 %	49
Total		303

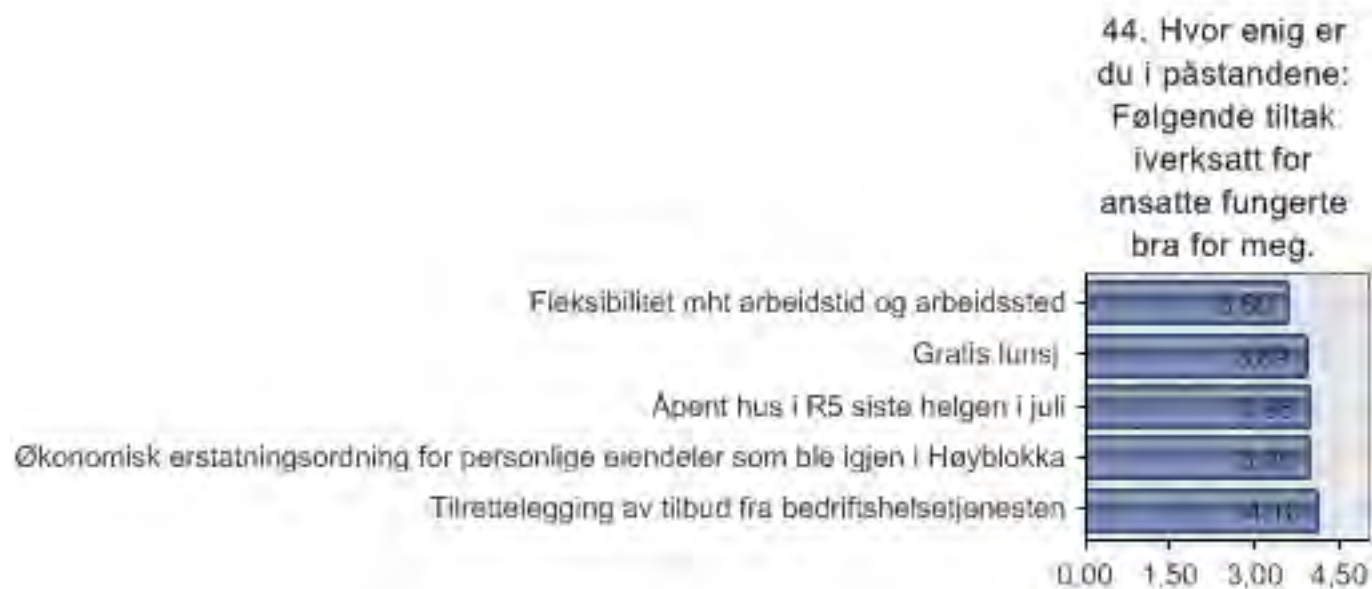
43. I hvilken grad opplevde du de møteplasser som ble tilrettelagt av JD i ukene etter 22. juli som viktige for deg?

43. I hvilken grad opplevde du de møteplasser som ble tilrettelagt av JD i ukene etter 22. juli som viktige for deg?



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Meget lite viktige	3,6 %	11
2 Lite viktige	12,9 %	39
3 Viktige	38,6 %	117
4 Meget viktige	31,7 %	96
5 Vet ikke	13,2 %	40
Total		303

44. Hvor enig er du i påstandene: Følgende tiltak iverksatt for ansatte fungerte bra for meg.



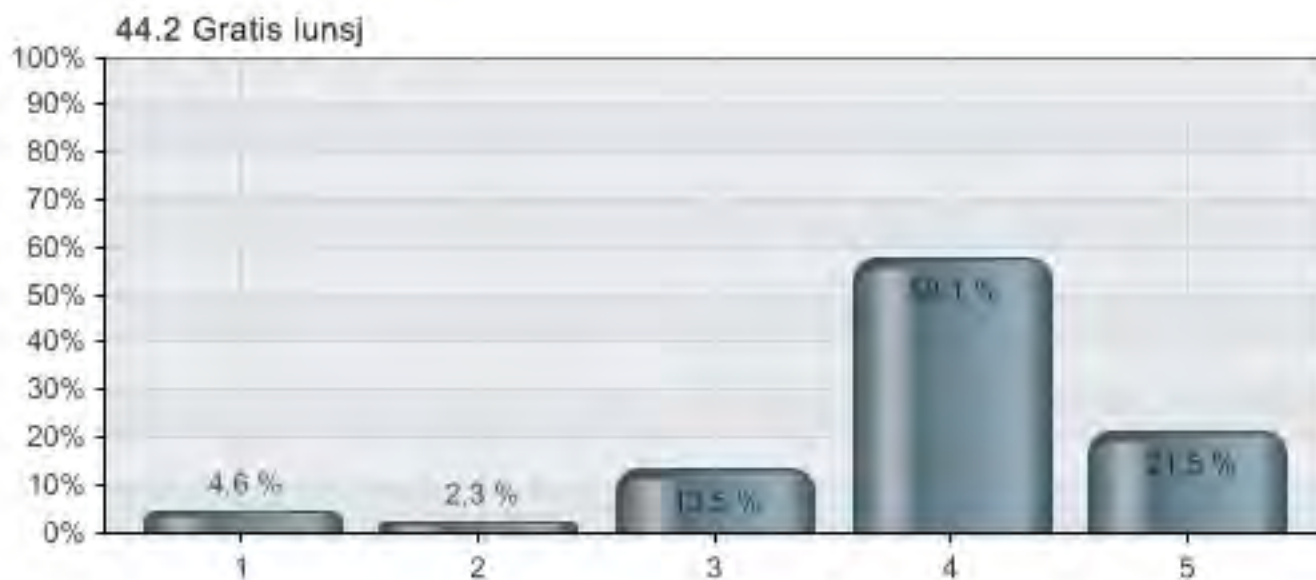
Alternativer	N
1 Fleksibilitet mht arbeidstid og arbeidssted	303
2 Gratis lunsj	303
3 Åpent hus i R5 siste helgen i juli	303
4 Økonomisk erstatningsordning for personlige eiendeler som ble igjen i Høyblokka	303
5 Tilrettelegging av tilbud fra bedriftshelsetjenesten	303

44.1 Hvor enig er du i påstandene: Følgende tiltak iverksatt for ansatte fungerte bra for meg. - Flexibilitet mht arbeidstid og arbeidssted



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	7,6 %	23
2 Delvis uenig	7,3 %	22
3 Litt enig	17,2 %	52
4 Helt enig	53,1 %	161
5 Vet ikke	14,9 %	45
Total		303

## 44.2 Hvor enig er du i påstandene: Følgende tiltak iverksatt for ansatte fungerte bra for meg. - Gratis lunsj



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	4,6 %	14
2 Delvis uenig	2,3 %	7
3 Litt enig	13,5 %	41
4 Helt enig	58,1 %	176
5 Vet ikke	21,5 %	65
Total		303

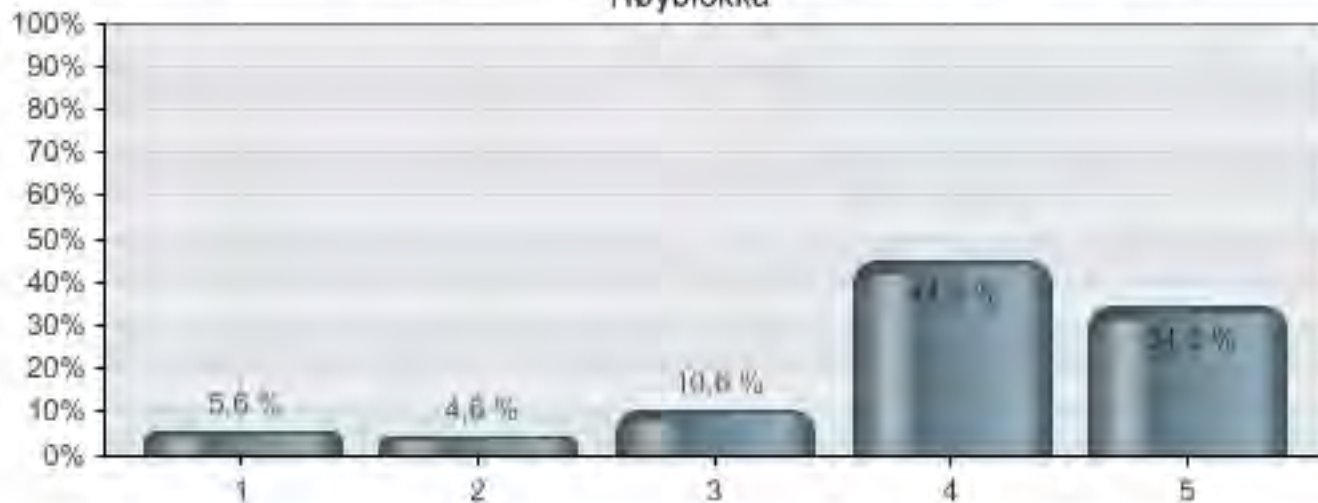
## 44.3 Hvor enig er du i påstandene: Følgende tiltak iverksatt for ansatte fungerte bra for meg. - Åpent hus i R5 siste helgen i juli



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	13,5 %	41
2 Delvis uenig	5,6 %	17
3 Litt enig	10,2 %	31
4 Helt enig	10,6 %	32
5 Vet ikke	60,1 %	182
Total		303

44.4 Hvor enig er du i påstandene: Følgende tiltak iverksatt for ansatte fungerte bra for meg. - Økonomisk erstatningsordning for personlige eiendeler som ble igjen i Høyblokka

44.4 Økonomisk erstatningsordning for personlige eiendeler som ble igjen i Høyblokka



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	5,6 %	17
2 Delvis uenig	4,6 %	14
3 Litt enig	10,6 %	32
4 Helt enig	44,9 %	136
5 Vet ikke	34,3 %	104
Total		303

44.5 Hvor enig er du i påstandene: Følgende tiltak iverksatt for ansatte fungerte bra for meg. - Tilrettelegging av tilbud fra bedriftshelsetjenesten



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	5,6 %	17
2 Delvis uenig	5,0 %	15
3 Litt enig	13,9 %	42
4 Helt enig	24,8 %	75
5 Vet ikke	50,8 %	154
Total		303



46. Fikk du tilbud om krisepsykiatrisk oppfølging i perioden fram til 1. september?



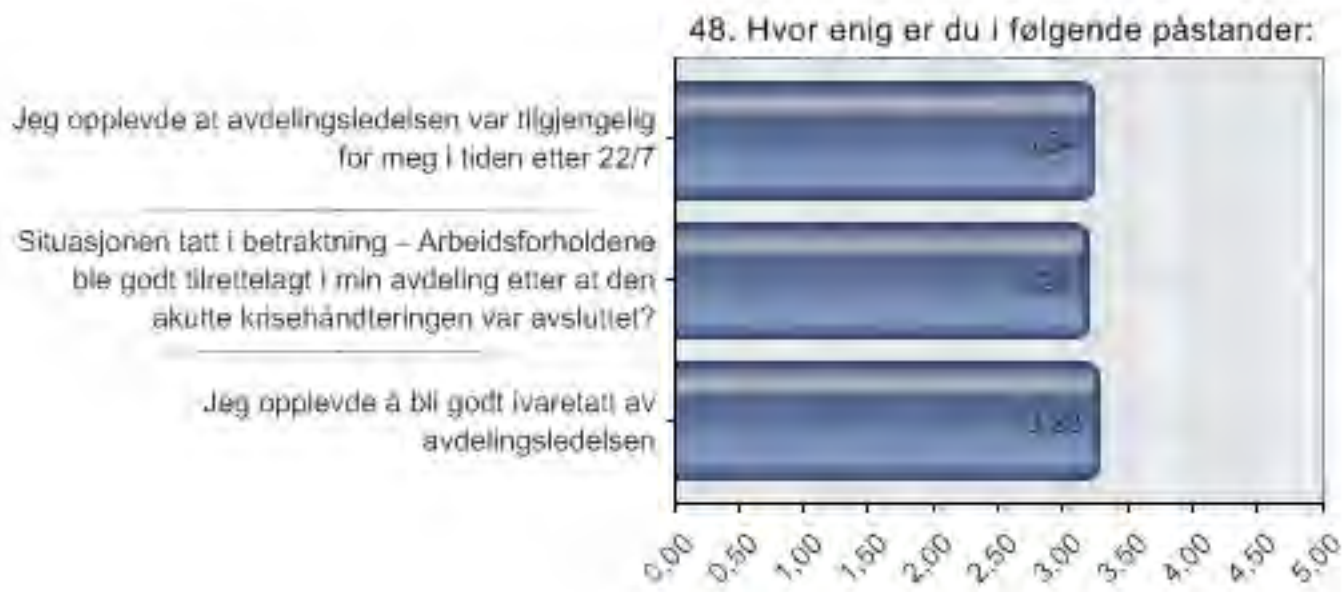
Alternativer	Prosent	Verdi
1 Ja, og jeg benyttet meg av det	15,5 %	47
2 Ja, men jeg benyttet meg ikke av det	40,6 %	123
3 Nei	43,9 %	133
Total		303

47. Hvor enig er du i følgende påstand: Tilbudet om krisepsykiatrisk oppfølging i perioden fram til 1. september var godt.



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	14,9 %	7
2 Delvis uenig	8,5 %	4
3 Litt enig	25,5 %	12
4 Helt enig	48,9 %	23
5 Vet ikke	2,1 %	1
Total		47

48. Hvor enig er du i følgende påstander:



Alternativer	N
1 Jeg opplevde at avdelingsledelsen var tilgjengelig for meg i tiden etter 22/7	271
2 Situasjonen tatt i betraktning – Arbeidsforholdene ble godt tilrettelagt i min avdeling etter at den akutte krisehåndteringen var avsluttet?	271
3 Jeg opplevde å bli godt ivaretatt av avdelingsledelsen	271

48.1 Hvor enig er du i følgende påstander: - Jeg opplevde at avdelingsledelsen var tilgjengelig for meg i tiden etter 22/7



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	10,0 %	27
2 Delvis uenig	10,3 %	28
3 Litt enig	32,1 %	87
4 Helt enig	41,0 %	111
5 Vet ikke	6,6 %	18
Total		271

48.2 Hvor enig er du i følgende påstander: - Situasjonen tatt i betraktning – Arbeidsforholdene ble godt tilrettelagt i min avdeling etter at den akutte krisehåndteringen var avsluttet?

48.2 Situasjonen tatt i betraktning – Arbeidsforholdene ble godt tilrettelagt i min avdeling etter at den akutte krisehåndteringen var avsluttet?



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	7,7 %	21
2 Delvis uenig	16,2 %	44
3 Litt enig	32,5 %	88
4 Helt enig	35,8 %	97
5 Vet ikke	7,7 %	21
Total		271

## 48.3 Hvor enig er du i følgende påstander: - Jeg opplevde å bli godt ivaretatt av avdelingsledelsen



Alternativer	Prosent	Verdi
1 Helt uenig	7,7 %	21
2 Delvis uenig	11,8 %	32
3 Litt enig	30,3 %	82
4 Helt enig	45,0 %	122
5 Vet ikke	5,2 %	14
Total		271

# **Avdelingenes handlingslogger**

## **Hendelsesforløp i Presse- og informasjonsenheten f.o.m 22/7 t.o.m. 31/7:**

*På jobb fredag 22. juli kl 1526:*

XXXX, YYYY og CCCC.

*På ferie fredag 22. juli kl 1526:*

Gunnar Johansen, DDDD, EEEE, FFFF og GGGG.

*Logg:*

Arbeidet i JDs Presse- og informasjonsenhet (INFO) kom raskt i gang etter at bomben smalt i Regjeringskvartalet fredag 22. juli.

Pressetelefonen var ikke operativ i cirka ni minutter, fra klokken 1526-1535.

Kommunikasjonsrådgiver YYYY, som befant seg i 7. etasje i Høyblokken da bomben gikk av, kom seg raskt ut av bygget. Han tok først kontakt med statsråd Knut Storberget, så med kommunikasjonssjef Gunnar Johansen, som overtok pressetelefonen.

Johansen ringte assisterende departementsråd Hans Olav Østgaard som var på vei hjem fra jobb og allerede hadde blitt varslet.

Gunnar Johansen fikk kartlagt hvor alle ansatte i INFO befant seg og innkalte nødvendig mannskap på et tidlig tidspunkt.

Både XXXX som var på jobb, men ikke i Høyblokka da det smalt, samt EEEE og DDDD som var på ferie, ringte til Gunnar Johansen i løpet av tiden mellom klokken 1530 og 1630. DDDD hadde da allerede ringt og snakket med CCCC og fått bekreftet at hun hadde kommet seg ut av Høyblokken.

De to øvrige ansatte i avdelingen, GGGG og FFFF, var på ferie fredag 22. juli. FFFF var også i kontakt med Johansen fredag ettermiddag og bidro til kommunikasjonskrisehåndteringen ved å skrive talepunkter. GGGG meldte seg lørdag og kom inn på jobb søndag 24. juli.

Gunnar Johansen dro rett til Oslo sentrum da han fikk beskjed om hendelsen. Han opprettet kontakt med Politidirektoratet (POD). Gunnar Johansen og XXXX møttes i POD ca kl 1615 – dro deretter til FD sammen med fungerende politidirektør Vidar Refvik. JD INFO etablerte seg i Forsvarsdepartementets (FD) lokaler i løpet av kort tid og startet arbeidet med å etablere kommunikasjonskanaler til POD, Statsministerens kontor og Helse- og omsorgsdepartementet. Fra klokken 1730 hadde INFO fått tildelt faste lokaler og tilgang på pc-er hos FD.

Ettersom pressetelefonen var operativ og avdelingen raskt fikk etablert seg i nye lokaler og med pc-er, unngikk man en kommunikasjonskrise. INFO kunne ta i mot mediehenvendelser og vise til kommende pressebriefinger og pressekonferanse senere på kvelden.

Gunnar Johansen orienterte om mediesituasjonen på Regjeringens Kriseråds møte klokken 1830.

INFO fulgte i generelle trekk JDs krisekommunikasjonsplan. Det ble også opprettet talepunktloop i tråd med samordnet krisekommunikasjonsplan.

Vaktliste for INFO-avdelingen ble etablert i løpet av helgen. I tillegg dro JD INFO stor nytte av KSE sin infopool hvor ansatte fra andre departementers kommunikasjonsavdelinger raskt ble innkalt og bidro til den løpende krisekommunikasjons- og mediehåndteringen.

Tilgangen på fjernaksess var en utfordring for det praktiske arbeidet på grunn av brannmur/sikkerheten i FDs it-systemer. I tillegg var det ikke alle som hadde tilgjengelig den kalkulatoren man må ha for å logge på fjernaksess. FFFF hadde med seg fjernaksesskalkulatoren på ferie og bisto med nettpublisering flere ganger i løpet av perioden.

Arbeidet til INFO ble i de påfølgende dagene utført fra FDs lokaler. INFO ble værende i FD i hele perioden fra 22. juli til 31. juli mens øvrige deler av departementet etablerte seg ved Politihøgskolen på Majorstuen.

Gunnar Johansen fungerte som leder for avdelingen i hele perioden som er omtalt her. Johansen var flere ganger i løpet av helgen i kontakt med CCCC, YYYY og XXXX, de tre som var på jobb da det smalt, for å høre hvordan det gikk med dem.

## **Innvandringsavdelingen, Justis- og politidepartementet hendelseslogg 22. juli - 1. august 2011.**

Innvandringsavdelingen hadde 22. juli 2011 kontorer i Regjeringskvartalets bygg R5, 7 etasje.

Ekspedisjonssjef Thor Arne Aass var på ferie i Beijing, Kina 22. juli. Han skulle etter opprinnelige planer være tilbake på jobb som ekspedisjonssjef mandag 1. august. Han ble orientert om situasjonen pr SMS fra avdelingsdirektørene Birgitte Ege og Sissil Pettersen og av seniorrådgiver Cecilie Fjelberg. Sistnevnte fungerte som ekspedisjonssjef 22. juli, og var i R5 da bomben gikk av. I de påfølgende dagene hadde Aass utstrakt korrespondanse per SMS med Ege, Pettersen og Fjelberg samt med en medarbeider som ble skadet i bombeangrepet og lagt inn på sykehus. Aass kom tilbake til Norge tirsdag 26. juli, og møtte på jobb som ekspedisjonssjef i INN onsdag 27. juli.

Avdelingsdirektør Birgitte Ege var på vei hjem fra ferie i Sverige og fikk en telefon fra Cecilie Fjelberg rett etter bomben, mens de ansatte som var på jobb under hendelsen var i ferd med å evakuere R5. Den neste timen og utover var det flere telefoner mellom Fjelberg og Ege om evakuering, hvem som hadde vært på jobb, hvem Fjelberg hadde kontakt med, situasjonen for de involverte fra avdelingen mv. Ege sendte også en orientering på SMS til ekspedisjonssjef Aass. Etter første kontakt med Fjelberg,



kontakten Ege avdelingsdirektør Sissil Pettersen som ferierte hjemme i Bærum. Også seniorrådgiver Vibeke Selmer tok kontakt til avdelingsdirektør Pettersen, mens hun sammen med kolleger var i ferd med å evakuere R5. Pettersen har i telefonkontakten med medarbeidere som evakuerte forsøkt å danne seg et bilde av hvem som var på jobb den aktuelle dagen, hvem som hadde forlatt bygget tidlig og hvem som eventuelt kunne ha befunnet seg utendørs i nærheten av eksplosjonen da bomben smalt. Gjennom telefonkontakt til de som var i ferd med å evakuere, ble det klart at man ikke umiddelbart kom i kontakt med to medarbeidere. Sammen med avdelingsdirektør Magnus Skaar, har avdelingsdirektørene Ege og Pettersen fordelt arbeidet med å kontakte de aktuelle medarbeidere. En av medarbeiderne lyktes det relativt raskt å få tak i, mens det ikke lyktes å komme i kontakt med den andre. Gjennom kontakt til vedkommendes familie ble det ved 22-tiden brakt på det rene at denne medarbeideren var skadet og befant seg på Diakonhjemmet sykehus.

Avdelingsdirektør Andreas Skulberg, KOA, har kvelden 22. juli orientert fungerende ekspedisjonssjef Cecilie Fjelberg gjennom departementets vaktliste om møtet i PHS lørdag 23. juli. Fjelberg viderefremidlet beskjed til avdelingsledelsen, som via tekstmelding orienterte egne medarbeidere som hadde vært på jobb 22. juli. I meldingen ble det også orientert om den skadede kollegaen. I løpet av kvelden var det hyppig kontakt på telefon og SMS mellom avdelingens ledere og medarbeidere, og mellom avdelingens ledere seg imellom.

De fleste medarbeidere som hadde vært på jobb 22. juli møtte på PHS 23. juli, der i blant Cecilie Fjelberg. Avdelingsdirektørene Skaar, Ege og Pettersen deltok også. I etterkant av møtet samlet avdelingens ansatte seg. Avdelingsdirektørene har i fellesskap utformet SMS for å orientere om situasjonen, som hver avdelingsdirektør senere sendte til egne medarbeidere. Man fant også ut at det var behov for å opprette en e-post-/ telefonliste med privat kontaktinformasjon, slik at det ville bli enklere å kommunisere beskjeder til avdelingen samlet. Fjelberg påtok seg å føre en slik oversikt, og i løpet av helgen meldte alle medarbeidere inn informasjon til henne. Samlet oversikt forelå mandag 25. juli. Et stort antall av avdelingens medarbeidere møtte på PHS mandag 25. juli. Mange var fortsatt i ferie, men disse har også fått informasjon om tilbudet om å møtes på PHS og det har vært kontakt for informasjon også til medarbeidere i permisjon.

I etterkant av møtet på PHS 23. juli gjorde avdelingsdirektør Ege et første besøk på sykehuset til medarbeideren som var skadet. I uken som fulgte mottok denne medarbeideren flere besøk av kolleger fra avdelingen, også fra ledelsen.

Det var i løpet av helgen 23.–24. juli og de påfølgende dagene hyppig kontakt på telefon, e-post og tekstmelding mellom avdelingsdirektører og medarbeidere i avdelingen, for å

sikre at felles informasjon ble gitt og for å følge opp de medarbeiderne som hadde vært på jobb under hendelsen.

Avdelingsdirektør Pettersen har disse dagene også hatt kontakt bl.a. med hhv UDIs direktør og fungerende direktør i UNE.

Det var også hyppig kontakt med ekspedisjonssjef Aass fra 22. juli om ettermiddagen og i de påfølgende dagene, til han var tilbake på jobb (se nedenfor).

- SMS fra Ege: 22.07. kl. 15.45, kl 21.37 og kl 23.52, 23.07. kl 15.00 (felles SMS)
- SMS fra Pettersen 22.07. kl 16.33, kl 17.19. kl 19.35 og kl 22.16, 24.07. kl 11.12 (felles SMS), 25.07. kl 16.30
- SMS fra Fjelberg 22.07. kl 16.24, 25.07. kl 23.16

Allerede tidlig i uke 30 kunne INN flytte ut fra PHS og tilbake til R5. Tilgangen til departementets elektroniske arkiv og saksbehandlingsverktøy var tilgjengelig i R5 fra 27. juli. I ukene som fulgte lånte INN ut flere kontorer og møterom som arbeidsplass for ansatte ved de andre avdelingene i departementet.

## **INT om 22/7 og 23-24/7 og 25-31.7.2011**

24.1.12 Meinich

### ***INTs forhold til kriseplaner og 22/7-katastrofen***

INT har ingen kriseplan på sekretariatsnivå for hvordan hendelser som 22.7.11 skal håndteres <sup>1</sup>. INTs medarbeidere hadde fått utdelt kort i bankkortstørrelse med sekretariatets telefonliste. Sikkerhetsarbeidet for Høyblokken, med bl.a. rømningsplan, etasjevise evakueringsansvarlige («brannansvarlige») og utpeking av oppmøteplass, var organisert utenfor avdelingen.

INT hadde ingen rolle i krisehåndteringen på nasjonalt plan. For INT var 22/7-katastrofen i Regjeringskvartalet derfor begrenset til en intern, personalmessig utfordring. Det ble ikke ført krisehåndteringslogg for sekretariatets håndtering av situasjonen.

### ***Oversikt over INTs medarbeidere 22/7 2011***

Den 22/7 2011 hadde INT tre medarbeidere på jobb, og alle var i bygget da bomben eksploderte. INT mistet en medarbeider i eksplosjonen. En medarbeider kom fysisk til skade og er fremdeles sykmeldt.

De øvrige medarbeiderne hadde ferie, noen i utlandet.

### ***INTs ledelse 22/7, 23-24/7, og 25-31/7***

#### **22/7 2011**

---

<sup>1</sup> INT har kriseplan for hendelser som involverer sekundært styrkebrønnpersonell.

Avdelingsdirektør Tonje Meinich var i nærheten av Youngstorget da bomben eksploderte. Ferien ble avbrutt umiddelbart og hun ble stående på Youngstorget. Hun snakket i her med en rekke personer som kom fra Høyblokka, ingen fra INT kom imidlertid den veien. Ca<sup>2</sup>. kl. 15:50 ringte én av de ansatte i INT (X) som var på jobb og fortalte hvor hun var. Hun fortalte også at to andre i INT (Y og Z) høyst sannsynlig var i Høyblokka da bomben eksploderte. Det ble avtalt at X skulle komme til Youngstorget. De forsøkte deretter å ringe Y og Z, uten å få svar. De hadde ikke tilgjengelig numrene til alle pårørende i INT. X hadde imidlertid telefonnummer til sønnen til Y. Han tok telefonen og det ble opplyst at Y hadde kommet seg ut av bygget og var på vei til legevakten.

Det lykkes oss ikke å komme i kontakt med de pårørende til Z. Ektemannen var ikke registrert i telefonkatalogen og vi hadde ikke kjennskap til foreldrenes navn. Etter å ha kommet hjem fikk Tonje Meinich adressen til Z gjennom en bekjent som hadde tilgang til folkeregisteret. Hun kjørte da ned til den oppgitte adresse. Klokken var ca. 19.30. Det viste seg da at Z ikke hadde kommet hjem fra jobben. Etter å ha snakket en stund med mannen til Z, dro Meinich hjem igjen.

I løpet av ettermiddagen/kvelden tok Meinich kontakt med alle de ansatte i INT og orienterte om forholdene. De som var i Oslo eller i nærheten ble også informert om allmøtet på lørdag. Klokken 21:28 var det kontakt mellom X og Drazdiak, hvor X ble gjort oppmerksom på at Z ikke var kommet til rette.

I løpet av kvelden hadde Meinich jevnlig kontakt med Herse og Skulberg, herunder for å høre om det var ønskelig med bistand.

#### 23-24/7 2011

Lørdag 23/7 på morgenen stilte Meinich på politihøyskolen på ledermøtet og på allmøtet. Det ble i løpet av dagen tatt initiativ til å invitere de pårørende til en samtale med departementet og Veiseth på PHS søndag 24. juli. Meinich informerte de pårørende til Z om dette og deltok også på dette møtet.

I løpet av helgen var det også kontakt med enhetens medarbeidere og det ble informert om sammenkomsten for departementets ansatte i kantinen på Politihøyskolen mandag 25/7.

#### 25-31/7 2011

F.o.m 25. juli var INT lokalisert i klasserom nr. 13. De fleste av medarbeiderne var fremdeles på ferie. SMS-er fra sentralt hold om allmøter o.l. ble fortløpende videresendt til medarbeiderne eller beskjedt formidlet på annen måte. Det var utstrakt kontakt pr telefon og SMS med dem som ikke oppsøkte Politihøyskolen, hvor blant annet referat fra allmøtene fremkom, som ved SMS 27.7.11 klokken 12:18. Det var også daglig kontakt med de pårørende til Z.

#### ***Særlig om Zs bortgang***

Z ble meldt savnet til politiet av de pårørende den 22/7 om kvelden. Det var daglig kontakt mellom Meinich og de pårørende til Z den første uken og det ble også arrangert møte med statsråden og senere en befarings til Høyblokka hvor de pårørende fikk anledning til å snakke med politipersonalet

---

<sup>2</sup> Klokken 15:58 var det kontakt mellom X og Drazdiak; da var det fortsatt uklart med Y og Z.

som hadde Z sin sak og legge ned blomster. Meinich deltok på dette. Z ble først bekreftet omkommet torsdag 28.7.

Z ble begravet den 9.8.11. Meinich med hjelp av enkelte medarbeidere utarbeidet nekrolog, minneord m.m., og informasjon om dette ble videreformidlet til samtlige i INT 1.8.11 klokken 15:32. Drazdiak og Granlund bistod Meinich med oppgavene i forbindelse med Zs bortgang, inkl. minneord, nekrolog og departementets deltakelse i begravelsen.

Inntil JD sin minnestund den 23. august holdt Meinich jevnlig og hyppig kontakt med de pårørende. Etter dette har kontakten vært mer sporadisk, men det er fremdeles kontakt gjennom SMS, e-poster og også møter. Den 9. september arrangerte Meinich en ny befaring til Høyblokka etter ønske fra de pårørende.

### ***Perioden 1/8 – 1/9 2011***

INT satt i klasserom 13 frem til vi flyttet opp i 4de etasje til politisk ledelse. Dette skjedde da deler av departementet flytt inn i lokalene i Nydalen. INT flyttet fra PHS samme uke som politisk ledelse flyttet til Nydalen (uke 41<sup>3</sup>).

Meinich hadde ferie 11-17 august og 24-31 august. Drazdiak fungerte som leder i disse periodene. INT hadde 3 sykemeldte medarbeidere i løpet av perioden juli - september. INTs øvrige ansatte kom og gikk i varierende grad ut i ferie. Det ble gitt mulighet til å arbeide hjemmefra for de som ønsket det. Info om minnemarkering 22.8.11 og nasjonal seremoni ble formidlet videre til alle.

August er tradisjonelt en rolig måned internasjonalt. Det var derfor ikke noe stort arbeidspress i utgangspunktet. Men, fjernaksess med mer fungerte svært dårlig og dermed oppstår det «press». INT arrangerte i denne perioden besøk fra Sveriges justisminister Ask, besøk fra MR-minister fra Irak, samt forberedte statsrådets redegjørelse på UD's stasjonssjefsmøte.

24.1.12 Meinich

## **Kriminalomsorgsavdelingen 22/7 og de følgende dager t.o.m. 31.07.**

### ***KOAs forhold til kriseplaner og 22/7-katastrofen***

KOA har et eget krisehåndteringsplanverk som er utviklet med tanke på kriser i ytre etat. Planverket kan også benyttes ved kriser i KOA/KSF. 22.07. befant planverket seg på papirutgaver i Høyblokka og var ikke fysisk tilgjengelig. Det ble ikke ført løpende krisehåndteringslogg for avdelingens håndtering av situasjonen. Redegjørelsen er rekonstruert bl.a. ved hjelp av telefonlogger og utskrifter av disse.

### ***KOAs ledelse 22/7-31/7***

---

<sup>3</sup> Merk at det er feil i oversikt sendt 22.7-kommisjonen. Der står det at INT flyttet til Kripas samtidig med LOV.

Uke 29 var avd.dir. **Andreas Skulberg** (Utviklingsseksjonen, US) fungerende ekspedisjonssjef. Han forlot Høyblokka ca kl. 13.30

Øvrige fungeringer i KOAs ledelse 22/7:

Administrativ seksjon (AS): underdir. **Torgeir Heimli**, Juridisk seksjon (JS): rådgiver **Quyen Thi Thuy Nguyen**.

Prosjektleder **Jan-Erik Sandlie** inngår i avdelingens ledergruppe, men hadde på dette tidspunktet ikke personalansvar. Det var kontakt mellom Vollan og Sandlie 22/7.

Sandlie tilbød seg bistand, og Vollan ba ham delta på PHS mandag 25/7, hvilket han gjorde.

**Om de enkelte faste ledere fram til de møtte opp på Politihøgskolen i uke 30, samt de fungerende seksjon lederne fram til de fikk avløsning:**

Det gis her en redegjørelse for hvordan avdelingens faste ledere ble kjent med katastrofen, deres første kontakter med sine medarbeidere og avgjørelsene om deres hjemkomst til Oslo. Det redegjøres også for fungerende seksjonslederens rolle frem til de faste lederne var på plass.

Eksp.sjef **Marianne Vollan** hadde ferie uke 29, men var 22/7 i sitt hjem på Høvik. Klokket 15.00 ringte hun direktør Harald Føsker, som var på kontoret i Høyblokka, om forberedelse av en påkommende konferanse. Klokket 15.25 brøt forbindelsen, og det hørtes et drønn som ble antatt å være torden. Etter å ha prøvd å ringe opp igjen to ganger uten å få kontakt, antok hun at uvær hadde ødelagt forbindelsen. Kl. 15.41 ringte Skulberg og fortalte at det hadde gått av en bombe ved Høyblokka. Han fortalte at han hadde hatt kontakt med Heimli, som hadde gitt informasjon om at han sammen med to andre medarbeidere fra KOA (4. etasje) hadde kommet seg ut av Høyblokka.

Vollan tilbød seg å komme til sentrum, men det ble raskt konstatert at det ikke var tilrådelig, jf. politiets råd. Skulberg og Vollan ble enige om å dele oppgavene seg i mellom ved at Skulberg dro til lokalene ved Festningen (krisestaben), mens Vollan skulle søke å finne rede på situasjonen for ev. gjenværende i Høyblokka samt sørge for å få gitt informasjon til avdelingens medarbeidere. Det var tett kontakt pr. telefon og SMS mellom Skulberg og Vollan utover kvelden og de neste dagene.

Klokket 17.04 ringte Vollan avd.dir. Sissel Kofoed, kl. 17.27 Nguyen, og hun sendte SMS kl. 17.26 til Heimli og kl. 22.44 til kst. avd.dir. Ellen Baardvik.

Det ble relativt tidlig klart at KOA hadde fem medarbeidere i Høyblokka da bomben gikk av, men det har ikke lyktes å rekonstruere det eksakte tidspunktet for dette.

Vollan fikk kontakt med Føskers pårørende kl. 18.40 og fikk da rede på hans status;

hardt skadet og innlagt på sykehus. Nguyen kunne kort tid etter orientere om at den andre som hadde vært til stede i 5. etasje var moderat skadet og innlagt på sykehus.

Vollan sendte en kort redegjørelse pr. SMS til direktørene i kriminalomsorgens ytre etat, lederne for NFF og KY samt sentralt hovedverneombud (SHVO) i perioden 19.52–20.22, og på nytt senere på kvelden og jevnlig de neste dagene.

Kl. 21.16 sendte Vollan SMS til Heimli og Nguyen med beskjed om å formidle til sine seksjoner (AS og JS) at det skulle være møte på Politihøgskolen (PHS) dagen etter kl. 11.00, primært for dem som var på jobb 22/7 (invitasjonen ble senere endret til å gjelde alle medarbeidere, jf. SMS til seksjonslederne 23/7 kl. 8.40). Det ble etter dette etablert et informasjonssystem pr. SMS slik at alle medarbeidere ble nådd (eksp.sjef formidlet via seksjonsleder/annen utpekt kontaktperson). Meldingene inneholdt fellesinformasjon fra departementsledelsen, status for helsetilstanden til de skadde, samt beskjed om at KOAs ledelse kunne kontaktes når som helst. Det ble de første dagene også sendt melding selv om det ikke var noen nye opplysninger.

23/7 kl. 15.56 ringte Vollan den andre som hadde vært til stede i 5. etasje på sykehuset, og også 24/7.

Vollan avbrøt umiddelbart ferien og var på jobb de nærmeste ukene.

#### ***Avdelingsdirektør Andreas Skulberg***

Skulberg fungerte som ekspedisjonssjef i KOA i uke 29. Han hadde akkurat kommet hjem da Torgeir Heimli ringer 15.38 og forteller at «det har vært en kjempeeksplosjon i høyblokka og at alle tre tilstedeværende fra KOA i fjerde etasje var kommet ut». Han sa han var uskadd. Han sa videre at han var usikker på hvem som var igjen i 5. etasje og om alle der var kommet ut. De mente begge at i alle fall Harald Føsker og en kollega til hadde vært i 5 etasje. Han sa at han dro hjem, men ville være tilgjengelig på telefon.

Skulberg visste at Harald Føsker hadde vært på jobb i 5. etasje og han forsøkte å ringe ham gjentatte ganger, først kl. 15.39 uten at det var svar. Han ringte ekspedisjonssjef Marianne Vollan kl. 15.41 og opplyste at det hadde vært en eksplosjon, at han ikke fikk tak i Føsker og at han dro nedover til høyblokka. Vollan hadde sittet i telefon med Føsker da bomben eksploderte, og de var begge sterkt bekymret for hva som kunne ha tilstedt ham og andre i femte etasje.

Skulberg ringte etter drosje og kom til Grubbegata ved Deichmann der politiet var i ferd med å lage provisoriske sperringer. Det var en del pressefolk som hadde begynt å samle seg. Han legitimerte seg og kom innenfor sperringene. Han opplyste til politiet at det var minst en person, trolig to og muligens enda en til i femte etasje i høyblokka. Etter å ha sett omfanget av eksplosjonen, ringte Skulberg assisterende

departementsråd Hans Olav Østgaard kl. 16.19 som var i Høyesteretts lokaler. Han ba Skulberg innkalle regjeringens kriseråd til UD så snart som mulig. Skulberg ringte direktør for krisestøtteenheten Øystein Knutsen jr. kl. 16.21 og formidlet beskjeden og deretter bekreftet varslingen til Østgaard kl. 16.22.

Skulberg traff departementsråd i HOD Anne Karin Lande Hasle i Grubbegata ca. kl. 16.15. Under ett minutt etter samtalen med Knutsen får hun innkalling til regjeringens kriseråd. I en ny samtale med Østgaard kl. 16.37 kommer det fram at kriserådet må flyttes til FD. Skulberg snakker på nytt med Vollan kl. 16.47 på vei til Akershus og forteller om inntrykket av omfanget av eksplosjonen. Ingen av dem har klart å få kontakt med Føsker.

Utenfor inngangen til FD treffer Lande Hasle og Skulberg utenriksråd Grydeland og en medarbeider til fra UD. Christopher Moen, som hadde vært i krisestøtteenhetens lokaler under eksplosjonen, var også der. Vi hadde problemer med å få adgang til FD og ble stående utenfor i anslagsvis 10 minutter før det ble bekreftet at vi skulle inn. Vi ble registrert på vanlig måte og ble tildelt et møterom. Mens vi ventet, fikk vi bekreftet at statsministeren var uskadd og i trygghet i statsministerboligen og at justisministeren var varslet og på vei tilbake til Oslo med polititransport.

Skulberg hadde radio på mobiltelefonen og dette var en viktig tilgang på oppdatert informasjon de første 40-45 minuttene. Krisestøtteenheten klarte å kople opp fjernsynsbilder på storskjerm, men det var problemer med lyden. Grydeland uttrykte at JD burde være ledende departement. De fikk melding om at Østgaard og Ruud var underveis til FD.

Skulberg hadde løpende kontakt med Vollan utover kvelden. Hun tilbød seg om å komme til FD, men det var da tilstrekkelig bemanning der, og de ble enige om at Vollan skulle ta seg av informasjon og støtte til avdelingen og forsøke å få rede på status for de to man savnet i 5. etasje. De var enige om at man ikke kan informere for mye i en slik situasjon, og at dette arbeidet måtte prioriteres. Det var av vesentlig betydning å utelukke at det hadde vært andre i fjerde og femte etasje, eventuelt også besøkende.

Ekspedisjonssjef i Politiavdelingen Hans Sverre Sjøvold og Skulberg samarbeidet tett hele kvelden. Da spørsmålet om midlertidige lokaler for JD kom opp, foreslo Sjøvold at Politihøgskolen ville kunne huse alle ansatte under provisoriske forhold for en periode. Han kontaktet administrasjonssjefen der, og de hadde både husrom og hjerterom.

Skulberg hadde flere telefonsamtaler med ekspedisjonssjef Anne Herse og på anmodning fra departementsråd Ruud ble hun tilkalt til FD. De jobbet med å kvalitetssikre oversikten over hvem som var savnet. Det kom inn informasjon utover kvelden om personer som var innlagt på sykehus, slik at listen over dem de ikke hadde

informasjon over ble stadig kortere. Da de gikk hjem 01.45 hadde de tre navn og de fryktet at de var drept.

Deler av politisk ledelse kom til FD. Statssekretær Astri Aas-Hansen, Østgaard og Skulberg hadde en samtale om behovet for å samle de ansatte som hadde vært på jobb dagen etter (lørdag) og muligens også mandag 25. juli. Det ble enighet om at de som ønsket, kunne komme til Politihøgskolen kl. 11 lørdag 23. De regnet med at det kunne komme 30-40 ansatte, det ble over 100. Det ble også diskutert at ledere og de som hadde særskilte behov, kunne komme på Politihøgskolen mandag 25. kl. 08.00. Det viste seg at svært mange hadde særskilte behov. Meldinger i KOA gikk fra Vollan til seksjonslederne (i US Jonas Uchermann) og derfra på SMS til alle.

Det ble bestemt at det skulle flagges på halv stang fra alle offentlige bygninger. Beskjed gikk fra Vollan til kriminalomsorgens regioner og til hver enhet i etaten.

Skulberg skrev tale for statssekretær Moland Pedersen for lørdag 23. juli og var med å lage kjøreplan for arrangementet. I løpet av den dagen ble det klart at de pårørende til de savnede burde få et tilbud om oppfølging. Skulberg fikk tak i professorene Bjørn Østberg og Lars Weisæth som stilte på meget kort varsel kl. 17 på PHS.

Søndag 24. juli satt Skulberg stort sett i telefon og snakket med medarbeidere i egen seksjon og avdeling og andre ansatte i departementet. Det var mange som hadde behov for en profesjonell oppfølging og det måtte etableres et tilbud raskt via bedriftshelsetjenesten. Skulberg koordinerte påmeldinger til individuell- og gruppebehandling for hele departementet fram til onsdag 27. juli da PAA tok over dette.

Mandag 26. juli fikk Skulberg igjen tak på professor Lars Weisæth som holdt en 2,5 timer samling for dem som til stede i høyblokka da bomben gikk av.

Weisæth ble også brukt ved en senere anledning for å snakke om sorg og krisereaksjoner for ledere i JD.

Tirsdag 27. holdt Stine Willoch fra BHT og Andreas Skulberg en forelesning om krise og sorgreaksjoner for dem som ikke var til stede da bomben gikk av. Skulberg fortsatte med kortere ukentlige forelesninger om dette temaet for dem som etter hvert kom tilbake fra ferie.

Lørdag 23. juli begynte vurderingen av hvor den siktede skulle sitte i varetekt. Det kom opp flere forslag, men det ble enighet om at Ila var best egnet.



### ***Underdirektør Torgeir Heimli***

Torgeir Heimli fungerte som avdelingsdirektør i Administrativ seksjon i uke 29. Det hadde vært en stille uke med få til stede i avdelingen, og flere skulle starte ferien førstkommande helg. Heimli var i ferd med å avslutte ca 15.15-15.20. Han tok en runde i 4. etasje og konstaterte at det kun var tre personer igjen fra KOA i etasjen. Alle kontorer fra hans eget (423H) og mot hovedtrapp/ekspedisjonssjefens kontor var tomme. Heimli satt ved skrivebordet da eksplosjonen inntraff og fikk ingen fysiske skader. Han gikk ut mot korridoren og konstaterte at den var totalt uframkommelig i retning hovedtrappen. Samtidig kom en av de to andre kollegaene i KOA sammen med kollegaer fra SIA ut fra den innerste delen i 4. etasje med retning baktrappen. Kollegaen fra KOA konfererte med Heimli og de var enige om at det kun var en vei ut, via baktrappen. Kollegaen gikk raskt ned trappen sammen med kollegaene fra SIA. Heimli hentet veske og lommebok fra kontoret og traff den siste kollegaen fra KOA i 4. etasje når han kom ut fra kontoret. Hun hadde ingen fysiske skader. De gikk sammen ned baktrappen og ned mot Youngstorget. På det tidspunktet var det uklart hvor mange som var til stede fra KOA i 5. etasje. Kollegaen hadde noen minutter før eksplosjonen snakket med en kollega i 5. etasje. Hun forsøkte å gå opp baktrappen til 5. etasje, men det var ikke mulig å komme inn i etasjen. Hun fikk heller ikke kontakt per telefon. Heimli ringte 15.38 til fungerende ekspedisjonssjef Andreas Skulberg, som hadde avspasert på ettermiddagen, og informerte om hva som hadde skjedd og status for KOA i 4. etasje og at det var usikkert hvor mange som var til stede i 5. etasje. Heimli dro deretter hjemover. Fra ca kl 15.45 mottok han flere telefoner og beskjeder fra bekymrede kolleger. Hans overordnede Ellen Baardvik ringte mens han satt i en annen samtale. Han ringte tilbake og fikk kontakt med henne ca 16.05-10 og informerte om status. De hadde løpende kontakt via sms resten av kvelden.

Utover ettermiddagen og kvelden hadde han samtaler/sms med andre i seksjonen og kolleger, samt Vollan og Skulberg. Han formidlet til seksjonen sms med informasjon fra Vollan som skulle sendes til alle i KOA. For nærmere detaljer og om uken etterpå, se Ellen Baardviks redegjørelse.

### ***Rådgiver Quyen Thi Thuy Nguyen***

Nguyen var på jobb den 22.07 og fungerte som avdelingsdirektør for Sissel Kofoed fram til hun kom tilbake mandag 25.07. Nguyen stemplet ut kl. 15.10, men brukte nok noen minutter til i 4 etg. for å legge fra seg brev, og snakket med Torgeir Heimli.

Hun befant seg ved Trondheimsvn./Heimdalsgata i Oslo sentrum da hun ble oppringt av sin familie og fortalt om hendelsen, rundt kl. 15.30-15.45. Hun gikk til sin mor og fikk sett på tv-en der ca. 10-15 min senere. Ca. kl. 16 sendte hun en sms til Sissel Kofoed om

at hun var i sikkerhet og at flere var på jobb da hun gikk. Hun mottok en sms fra Kofoed og ringte henne og fortalte om det som hadde skjedd og ba henne se på tv.

Meget kort tid etterpå ringte hun til:

- En kollega som hadde vært i 5. etasje, hun svarte ikke.
- En kollega i 4. etasje som fortalte at alle tre fra KOA som hadde vært til stede i den etasjen hadde kommet seg ut.
- Harald Føsker, han svarte ikke.

Hun ringte også flere andre kolleger som hadde vært på jobb den dagen og fikk kontakt med disse. Vollan ringte henne 17.27 etter at Vollan hadde snakket med Kofoed. Vollan ringte henne senere og informerte om status for Harald Føsker, og Nguyen informerte Vollan om status for den andre kollegaen som var til stede i 5. etasje og som også hadde blitt skadet.

Det ble sendt ut sms om de to som var skadet til alle i avdelingen i løpet av kvelden og Nguyen formidlet dette til alle i seksjonen med unntak av en kollega hun manglet telefonnummer til. Det ble ordnet og formidlet dagen etter.

Hun formidlet også videre felles-sms om at alle kunne møte på PHS dagen etter. Hun formidlet også en del info om hva som hadde skjedd, at man ikke skulle møte på jobb i høyblokka på mandag, at de som hadde ferie kunne fortsette med ferien m.m.

#### ***Avdelingsdirektør Sissel Kofoed***

På tidspunktet for eksplosjonen var Kofoed på feriebesøk hos sin mor i Kristiansund sammen med sine to døtre. Like etter at hun hadde ankommet sin mors bopel (22.7 ca kl: 16.00) mottok hun en SMS fra Quyen Thi Thuy Nguyen som fungerte som avdelingsdirektør i Juridisk seksjon med følgende tekst:

«Jeg er i sikkerhet.» Hun svarte umiddelbart tilbake på SMS: « Har det skjedd noe på jobben?» Få minutter etterpå ringte Nguyen og fortalte at det hadde skjedd en ulykke eller en bombeeksplosjon i regjeringskvartalet utenfor H-blokken. Nguyen orienterte henne deretter om hvem som hadde vært på jobben på fredag.

Få minutter senere slo Kofoed på TV (NRK 1) for å orientere seg. Ikke lenge etter ble hun kontaktet av Marianne Vollan som spurte om hun var kjent med det som hadde skjedd, og hvor hun befant seg på ferie. Vollan fortalte det hun hadde hørt mht. hvem som hadde vært på jobb på tidspunktet for hendelsen og hvem hun trodde var savnet. Kofoed foreslo at Vollan kontaktet Nguyen som hun opplevde å ha god oversikt for å få kunnskap over hvem som hadde vært i H-blokk fra flere kilder. Når det gjelder varsling

av pårørende fortalte hun at en av de savnede i 5. etasje hadde en samboer, men at hun ikke husket navnet på ham (pårørendeopplysninger oppbevares normalt i PAA). Det var imidlertid mulighet for at Nguyen kjente navnet hans. Vollan spurte om det var ok at hun forholdt seg direkte til Nguyen for nærmere spørsmål rundt hendelsen. De ble også enige om at informasjon som skulle videreformidles til tilsatte, av praktiske grunner, inntil videre skulle gå via Nguyen.

**(Sannsynligvis før 19.00)** Mottok Kofoed en SMS om at en savnet kollega i 5. etasje var i sikkerhet og innlagt på sykehus med «lettere skader» i følge samboeren. Det hadde lyktes å komme i kontakt med hennes samboer som hadde vært på vei til Oslo da eksplosjonen skjedde.

Etter dette hadde Kofoed kontakt med Nguyen for å spørre om de andre i JS var informert, noe det ble besvart bekreftende på.

#### **Lørdag 23.7**

Kofoed mottok en forespørsel fra Nguyen om hun kom på informasjonsmøtet på PHS kl. 11.00 (Nguyen hadde videreformidlet invitasjonen til tilsatte i JS). Kofoed svarte at hun fortsatt var i Kristiansund, men at hun på grunn av omfanget av det som hadde skjedd sterkt vurderte å avbryte ferien. På det tidspunktet oppfattet hun også Nguyen dit hen at hun hadde behov for avløsning.

Kofoed mottok senere på ettermiddagen (ca. kl. 16.00 -17.00) informasjon fra Nguyen om at Vollan hadde snakket med den skadede kollegaen i seksjonen og fikk nærmere redegjørelse for hennes situasjon. Kofoed fikk telefonnummeret til samboeren slik at hun kunne kontakte henne i løpet av helgen.

#### **Søndag 24.7**

Kofoed informerte Nguyen om at hun hadde besluttet å avbryte ferien.

Kofoed prøvde søndag ettermiddag/kveld å ta kontakt med samboeren til den skadede kollegaen pr. telefon. Da hun ikke fikk umiddelbart svar skrev hun en SMS og gav uttrykk for stor lettelse over at kollegaen hadde kommet seg ut og nå var på bedringens vei. Fikk tilbakemelding om at det gikk bra fremover og at hun skulle utskrives og kunne komme hjem.

Reiste hjem med fly sammen med barna søndag kveld.

#### **Mandag 25.7 tom søndag 31.7.2011**

Sendte 25.7 SMS til Vollan med melding om at hun kom på informasjonsmøtet på PHS. I samråd med Vollan besluttet hun å avbryte ferien på ubestemt tid, som hun hadde lagt opp til, og var til stede på PHS daglig f.o.m. 25.7.

### **Informasjonsmøtet og mandag 25.7**

Kofoed deltok på informasjonsmøtet på PHS sammen med de i JS som befant seg i Osloområdet. Kofoed hadde samtaler med dem som var til stede på PHS fra JS.

### **Funksjoner som måtte ivaretas den første uken**

Kofoed avløste Nguyen fra funksjonen som informasjonsformidler til de ansatte i JS. Denne funksjonen hadde Nguyen ivaretatt gjennom hele helgen 22-25.7, mens Kofoed fortsatt var i Kristiansund. Daglig løpende informasjon skulle fortsatt gå fra ekspedisjonssjefen og til de tilsatte via seksjonslederne/eventuelt fungerende. Det ble også besluttet at informasjon skulle sendes tilsatte på permisjon.

Kollegaen fra seksjonen ble utskrevet fra sykehuset og kom hjem søndag kveld. Kofoed fikk melding om at hun tok sikte på å delta på info-møte på PHS allerede onsdag 27.1.

Kofoed bisto med utforming/kvalitetssikring av informasjon ut via blant annet kriminalomsorgens informasjonssider. Bisto INFO noe med informasjon til presse og publikum. Noe mediehåndtering, blant annet intervju med VG-s nettavis knyttet til innsattes muligheter for bruk av internett.

Organiserte arbeidet med seksjonens «hasteoppgaver». De første dagene ble hastesaker (klagesaker EK, saker om soningsutsettelse og andre hastesaker) håndtert fra PHS. Behandlingen av hastesaker ble etter hvert flyttet til R5 hvor de ble håndtert av de juristene som til vanlig jobber med fangesaker. Minst 3 jurister var til enhver tid til stede i R5 og denne oppgaven gikk etter hvert på «rundgang.»

### **Kst. avdelingsdirektør Ellen Baardvik**

Baardvik befant seg på ferie i Steinkjer da hun ble oppringt og underrettet ca. 15.45 av sin niese som arbeider ved Bærum sykehus om bombeangrepet på Høyblokka. Hun forsøkte umiddelbart å kontakte sin nestleder Torgeir Heimli (TH) som hun visste skulle være på jobb. Hans telefon var imidlertid opptatt så hun la igjen en melding på svareren hans om at han måtte ringe tilbake. TH ringte tilbake ca 16.05-10. Han virket rolig og underrettet henne umiddelbart om at han visste at ingen av de tre tilsatte fra KOA i 4. etasje som hadde vært til stede da bomben smalt hadde kommet til skade. Han underrettet henne også om at han hadde gått ut av bygningen sammen med en kollega fra 4. etasje. Da hadde den tredje fra KOA allerede forlatt blokka.

TH kunne imidlertid ikke gjøre rede for hvilke personer som befant seg i 5 etasje, men orienterte henne om tre kollegaer som hadde vært på jobb.

Kl. 18.16 begynte Baardvik systematisk å ringe til de av sine kollegaer/tilsatte som hun hadde lagret telefonnummeret til på sin private mobiltelefon. Hun hørte om de hadde det bra og om de hadde hørt hva som hadde skjedd. Hun hadde dessverre ikke så

mange telefonnumre på sin private mobil og kontaktet derfor TH for at han skulle supplere med flere telefonnumre. TH hadde allerede snakket med en del av personene i seksjonen. Han hadde telefonnummeret til alle i seksjonen lagret på sin mobil.

Kl. 18:32 kartla hun og TH hvem de ikke hadde vært i kontakt med i seksjonen, og ble enige om at han skulle kontakte de resterende og orientere dem som de ikke hadde snakket med.

Kl. 19: 25 fikk hun informasjon om at HF lå på sykehuset.

KL.22-23 Kontakt med flere og hun etterspurte informasjon fra blant annet Jan- Erik Sandlie (JES) om vi hadde sendt informasjon om at alle i KOA hadde det bra minus HF. Hva vi faktisk visste og ikke visste og om det var mulig å bekrefte/avkrefte om noen hadde omkommet i KOA. 22.25 melder JES tilbake at han tror ikke vi savner noen i KOA. Han sjekker med Andreas Skulberg (ANS)

Kl. 23:05 ANS melder (via JES/TH) at HF var utenfor livsfare og at den andre som hadde vært til stede i 5. etasje hadde det bra.

Ca. 23:05 går det ut melding om status til alle i AS fra TH.

Kl. 23: 54 gikk det ut en melding fra MVO til TH hvor det skulle viderefremmes siste nytt om bomben. Info om de to som var skadet i 5. etasje, møtet på PHS kl. 11 den 23. juli 2011 ble det også informert om. MVO ba alle lederne bekrefte mottakelse av meldingen noe Baardvik gjorde den 23. juli 2011.

Lørdag 23. juli 2011 14: 52 mottok Baardvik sms til alle i KOA fra MVO. Oppsummering etter infomøtet pluss status for de to som ble skadet i 5. etasje.

Søndag 24. juli 2011 avbrøt Baardvik ferien og kjørte fra Steinkjer til Oslo for å kunne delta på Politihøgskolen (PHS) mandag 25.juli 2011. Hun sendte TH SMS underveis til Oslo om at hun ville komme på jobb mandag 25. juli 2011.

Mandag 25. juli 2011 deltok Baardvik på fellesmøtet på PHS. TH og Baardvik ble enige om at han kunne fungere samtidig som hun også var til stede på jobb den første uka, i og med at hun hadde mellomstorebarn som trengte noe tilsyn.

Tirsdag 26.juli 2011

TH og Baardvik er til stede på jobb hele dagen.

Onsdag 27. juli 2011

TH og Baardvik er til stede på jobb hele dagen.

Torsdag 28. juli 2011

TH til stede hele dagen. Baardvik er til stede noen timer. MVO ba alle lederne følge opp tilsatte med tilbud om samtaler.

Fredag 29. juli 2011

TH til stede hele dagen. Baardvik er delvis til stede. KOA har fredagskaffe i klasserom 8 for alle som har lyst til å prate.

Baardvik sendte SMS til alle i AS om at både TH og hun ville fungere i uke 31. Alle oppfordret til å yte sosial støtte til hverandre, inkl. til ledelsen i KOA.

I løpet av første uke fikk alle i AS et tilbud om en samtale med Baardvik om de ønsket oppfølging og avklaring av behov. Baardvik spurte om de ønsket å fortsette ferien, om de ønsket å komme til PHS, om de hadde det bra, om de hadde noen å prate med osv. I tillegg informerte hun fortløpende det som hadde blitt formidlet på allmannamøtene og tilstanden til de to som ble skadet i 5. etasje. Det ble også tatt initiativ til gruppesamtaler med BHT.

Under samtalen med en kom det frem at han ikke hadde mottatt beskjeder/ telefonsamtale fredag 22. juli fra hverken TH eller Baardvik. Det viste seg at han hadde byttet telefonnummer og de hadde ringt og sendt all informasjon til det gamle nummeret hans. Vedkommende var i utlandet og følte seg svært lite berørt av hendelsen en uke etter at det skjedde. Han ønsket å fortsette ferien sin og ville heller ta en samtale når han kom tilbake fra ferie. Også en som var sykemeldt ble kontaktet per SMS. Han fikk all informasjon og ble underrettet fortløpende om situasjonen. I tillegg hadde Baardvik henvendelser fra og ga informasjon om forholdene til personer som nylig hadde sluttet/fått permisjon i KOA. I tillegg ble det formidlet informasjon til en nytilsatt som ikke hadde begynt ennå.

## **Lørdag 23/7**

Lørdag 23/7 var begivenhetene i korte trekk:

- Kl. 11.00 allmøte for departementets medarbeidere på PHS
- Avdelingssamling for KOAs medarbeidere, de som var til stede i Høyblokka da bomben sprenget, fikk mulighet til å dele sine historier med andre
- Beskjed om at alle var velkommen til PHS uke 30 selv om de egentlig hadde ferie, og motsatt – de som ikke ønsket å møte, kunne la være selv om de ikke hadde ferie
- Etter møtet på lørdagen besluttet Vollan at vi skulle fortsette med å sende info til alle i avdelingen på sms. Det virket enklest og mest effektivt.

### ***Uke 30 (25-29/7):***

Tilstedeværelse PHS i arbeidstiden:

MVO: Hele uka

ANS: Hele uka

SK: Hele uka

ELB: Stort sett hele uka

JES: Mandag, deretter ferie.

25/7 var det felles informasjonsmøte på PHS der de fleste i KOA deltok. Etterpå var det samling i klasserom 8 på PHS for alle i KOA der mange møtte. Der ble hendelsene gjennomgått av Heimli og mange delte sine opplevelser knyttet til bomben.

Alle i KOA var velkommen til KOAs klasserom resten av uken. En del var på ferie, og noen foretrakk å være hjemme. Det ble orientert om allmøter, BHTs tilbud og JDs arbeid for øvrig. Sms-er med informasjon fra JD om allmøter o.l. ble fortløpende videresendt til medarbeiderne eller beskjed formidlet på annen måte. Det var utstrakt kontakt pr telefon og særlig sms med dem som ikke oppsøkte PHS. Fra begynnelsen av uken satte vi opp en liste over folks mobiltelefonnumre slik at vi kunne få kontakt med alle.

Seksjonslederne hadde samtaler med sine medarbeidere med oppfordring til bruk av BHS og hvilke ulike tilbud BHS kunne stille opp med.

Faglige oppgaver: Det oppsto en del spørsmål i forbindelse med varetekt av den terrorsiktede. For øvrig ble arbeidet med statsbudsjettet og enkeltsaker som hastet prioritert.

28/7 ble det arrangert møte på PHS mellom KOAs ledelse og hhv direktørgruppen i kriminalomsorgen og lederne for NFF, KY samt SHVO. Heimli deltok og fortalte om sine opplevelser.

## **Lovavdelingen 22/7 og 22-31.7.2011**

17.1.12 eksp K H Reinskou

### ***Lovavdelingens forhold til kriseplaner og 22/7-katastrofen***

I kriser som ikke fysisk rammer Lovavdelingen eller Lovavdelingens medarbeidere, vil avdelingens rolle primært være å bidra med juridisk ekspertise i den grad departementets ledelse ber om det. Vi

har ingen kriseplan på avdelingsnivå for hvordan slike forespørsler skal håndteres <sup>4</sup>. Sikkerhetsarbeidet for Høyblokken, med bl.a. rømningsplan, etasjevise evakueringsansvarlige («brannansvarlige») og utpeking av oppmøteplass, var organisert utenfor avdelingen.

Lovavdelingen hadde ingen rolle i krisehåndteringen på nasjonalt plan. For avdelingen var 22/7-katastrofen i Regjeringskvartalet derfor begrenset til en intern, personalmessig utfordring. Vi førte ingen krisehåndteringslogg for avdelingens håndtering av situasjonen.

### ***Lovavdelingens ledelse 22/7-31/7***

I uke 29 var Irg **Katrine Kjærheim Fredwall** fungerende ekspedisjonssjef. Hun var i 12. etasje i Høyblokken under eksplosjonen. Utover ettermiddagen og frem til lørdag ettermiddag delte Fredwall og Irg **Anne-Karin Nesdam**, som også var i Høyblokken under eksplosjonen, seg imellom de funksjoner av ledelseskarakter som ble utøvd i Oslo-området. Om deres innsats, se nedenfor.

Lørdag 23/7 ettermiddag ankom avd.dir. **Toril Kristiansen Høyland** til Oslo og overtok som «stedlig» fungerende ekspedisjonssjef. Det varte til eksp. **Knut Helge Reinskou** ankom Oslo søndag 24. juli ved 1800-tiden.

### ***Om de enkelte faste ledere frem til de møtte opp på Politihøgskolen i uke 30***

Det gis her en redegjørelse for hvordan avdelingens faste ledere ble kjent med katastrofen, deres første kontakter med sine medarbeidere og avgjørelsene om deres hjemkomst til Oslo. Det redegjøres i utgangspunktet ikke for annen kommunikasjon på ledernivå, og bare i begrenset utstrekning for kontakt med medarbeidere utover de første par gangene.

Eksp. **Knut Helge Reinskou** befant seg i Kirnitzschtal i Sachsen da han 22/7 noe over kl 1600 fikk kjennskap til bombeangrepet gjennom en talemelding til samboeren fra hennes bror om at det nettopp hadde vært et krigslignende angrep mot Regjeringskvartalet med store ødeleggelser som følge. De bestemte seg da umiddelbart for å vende tilbake til pensjonatet for å undersøke på nett og gjennom fjerntilgang hva det kunne dreie seg om <sup>5</sup>. I tidsrommet 1622 – 1645 ringte avd.dir.ene Høyland, Tonje Meinich (Internasjonalt sekretariat) og Tone Ofstad og orienterte om hva de visste. Kl 1717 mottok han en sms fra Nesdam via Ofstad med en redegjørelse for status.

I tidsrommet 1815 – 1944 kontaktet han, eller forsøkte å kontakte, de i avdelingen som hadde vært i Høyblokken eller like i nærheten under eksplosjonen (én ble kontaktet 23/7 kl 0846). Lørdag 23/7 kl 0840 ringte han en av kontormedarbeiderne, som han har direkte personalansvar for.

I samråd med departementsråd Morten Ruud 22/7 noe før kl 2000 ble det avklart at han skulle sette kursen hjemover lørdag morgen med bil og samboer med forventet ankomst Oslo søndag 24/7 aften. Om avklaringen av de andre ledernes hjemkomst, se nedenfor.

---

<sup>4</sup> Generelt ble imidlertid avdelingens medarbeidere før sommeren 2011 oppfordret til å ha med fjerntilgangsbrikkene på ferie med tanke på eventuelle påkommende tilfeller.

<sup>5</sup> På veien tilbake var det delvis mobilskygge, pensjonatet hadde ikke internettilkobling å tilby (men det hadde et pensjonat i en nabolandsby) og den mobile bredbånddekningen i området var dårlig.



Han ankom Oslo 24/7 noe over kl 1800 og deltok direkte i en minnestund for Jon Vegard Lervåg, se nedenfor. Etter minnestunden hadde Høyland og Reinskou et møte om situasjonen, og kl 2304 besvarte han en bestilling fra Planavdelingen om en oppdatert status for hvordan katastrofen hadde rammet avdelingens medarbeidere.

Avd.dir. **Tone Ofstad** var sammen med familien på Hurtigruten på vei fra Bodø til Stamsund da Nesdam 22/7 omkring 1540/1545 ringte og fortalte om katastrofen og redegjorde for status for Lovavdelingens medarbeidere. Ofstad forsøkte å ringe Reinskou, men fikk ikke kontakt. Kort fortalt videre: ny samtale med Nesdam, samtale med Reinskou, sms fra Nesdam om status som ble videresendt til Reinskou (jf. ovenfor om sms kl 1717).

Videre utover ettermiddagen og kvelden mottok hun telefoner fra enkelte medarbeidere i sin enhet (Enheden for privatrett – EP) som ville vite om hun visste noe om rådgiver Jon Vegard Lervåg (EP), som på det tidspunkt hadde status som savnet. Hun hadde ytterligere kontakt med Nesdam og Reinskou utover kvelden. I samråd med Reinskou ble det avgjort at Ofstad skulle avvikle Lofotturen med familien som planlagt og ankomme Oslo tirsdag kveld som planlagt, men deretter avbryte ferien.

Fra Reine i Lofoten ringte hun lørdag 23.7 morgen og utover dagen til sine medarbeidere. Samtalene dreide seg særlig om Lervåg. Natt til søndag 24/7 kl 0048 mottok hun en sms fra Nesdam om at familien hadde bekreftet at Jon Vegard var omkommet. Søndag morgen og formiddag ringte hun til sine medarbeidere og meddelte det.

Søndag kl 21.01 sendte hun en sms til sine medarbeidere om sammenkomsten for departementets ansatte i kantinen på Politihøyskolen mandag 25/7 og hadde kontakt med Høyland. Under hjemreisen 25 og 26/7 hadde hun ytterligere kontakt med flere av sine medarbeidere samt med Høyland og Reinskou.

Avd.dir. **Knut Erik Sæther** var på ferie med familien i nærheten av Karlskrona da han 22/7 under en biltur litt over klokken 16 fikk en sms fra sin bror om at det hadde vært en eksplosjon i Oslo sentrum. Han sendte ganske umiddelbart en sms til den av medarbeiderne i sin enhet (Enheden for strafferett og prosess – ES) som var den eneste i ES som etter ferieplanen skulle være på jobb den dagen. Nokså kort tid deretter ble han oppringt av Nesdam, som ga ham en statusrapport. Han fikk bl.a. vite at den omtalte medarbeideren hadde vært i Høyblokken under eksplosjonen og hadde kommet seg ut uten større fysiske skader.

Etter ankomst til feriestedet fulgte han nyhetsmeldinger for å bli bedre orientert. Han hadde kontakt med enkelte andre av sine medarbeidere. Kl 2024 og 2138 snakket han med Reinskou, og det ble avklart at han skulle reise til Oslo så snart som mulig. Fordi samboeren, som deltok på et faglig seminar i København, først måtte komme fra København for å overta omsorgen for sønnen, reiste han fra feriestedet om morgenen søndag 24/7. I løpet av 23/7 og 24/7 hadde han kontakt med de fleste av sine medarbeidere. Bl.a. ble invitasjonen til departementets samling på Politihøyskolen videreformidlet.

Torsdag 29/7 returnerte han til familien og kom tilbake på jobb mandag 7/8. Han organiserte enheten slik at det hver hverdag i denne perioden var noen fra enheten til stede på Politihøyskolen. Vedkommende holdt Sæther orientert, og Sæther ringte jevnlig til sine medarbeidere og videreformidlet informasjon ved sms.

Avd.dir. **Toril Kristiansen Høyland** var på hytten på Lille Arøya ved Langesund da hun 22/7 kort etter bombeeksplosjonen ble oppringt først av en medarbeider i sin enhet (Enheden for offentlig rett – EO), som hadde vært i nærheten av Høyblokken under eksplosjonen, og deretter av en annen av sine medarbeidere, som hadde vært i Høyblokken i eksplosjonsøyeblikket. De orienterte henne om situasjonen og hva de visste om hvordan enhetens og avdelingens medarbeidere hadde blitt rammet. Hun sendte en sms til den hun var blitt fortalt at hadde oppsøkt lege.

Videre utover ettermiddagen og kvelden hadde hun kontakt med medarbeiderne i EO og flere telefonsamtaler med Reinskou. Det ble avklart at Høyland kunne reise til Oslo i løpet av kort tid, og det ble avtalt ny kontakt lørdag morgen. Lørdag 23/7 kl 0908 sendte hun en sms til Reinskou om at hun reiste til Oslo. Kl 0909 ringte han og sa at han satte pris på det.

Lørdag 23/7 ca kl 1000 sendte hun en sms til EOs medarbeidere om at hun var på vei til Oslo for å stå til disposisjon for dem og andre i avdelingen. Høyland hadde tatt sikte på å delta på møtet med pårørende på Politihøyskolen kl 1600, men fikk beskjed fra en medarbeider i avdelingen om at Fredwall ville dekke det. I stedet dro Høyland til samlingen hjemme hos Nesdam. Om disse arrangementene, se nedenfor. Nesdam formidlet beskjed om at Høyland var innkalt til møte på Politihøyskolen mandag 25/7 morgen, og at alle ansatte var velkomne i kantinen fra ca. kl. 11. Høyland og Nesdam avklarte om hvordan informasjonen skulle videreformidles til avdelingens ansatte.

Søndag 24/7 hadde Høyland kontakt med medarbeidere i avdelingen og videreformidlet informasjon om at en del medarbeidere ville delta i samlet flokk i minnegudstjenesten i Domkirken.

Fra noe før kl 1600 til ca. kl 1900 deltok Høyland på en minnestund for Jon Vegard Lervåg og hadde deretter et møte med Reinskou, se ovenfor.

### ***Fredwall og Nesdams innsats det første døgnet***

Lovrådgiver Katrine Kjærheim Fredwall var fungerende ekspedisjonssjef 22/7. Samtlige ansatte som var på jobb, hadde felles lunsj i 12. etasje i Høyblokken. En hadde derfor god oversikt over hvem som var igjen etter hvert som enkelte ønsket god helg og forlot Regjeringskvartalet.

Etter eksplosjonen kl 1526 hjalp Fredwall en medarbeider ut av Høyblokken gjennom mylderet av splintret treverk og glasskår mm. Hun forsikret seg om at medarbeideren og vedkommendes ektefelle, som hadde ventet utenfor og var sterkt skadet, fikk profesjonell hjelp. Hun samlet de av avdelingens medarbeidere hun fant i Regjeringskvartalet. En sammenholding av informasjon viste at alle medarbeidere som hadde vært på jobb den dagen, muligens med et unntak, hadde kommet seg ut, enten før eksplosjonen og trolig bort fra området, eller etter eksplosjonen uten større fysiske skader. Den medarbeideren det hersket usikkerhet om, sendte en sms til Nesdam kl 1645. Om Jon Vegard Lervåg, se nedenfor.

Etter Fredwalls initiativ hjalp enkelte av avdelingens medarbeidere skadede ut av den avspærrede sonen og over til helsepersonellet. Deretter sørget hun bl.a. for at en medarbeider som trengte behandling av et kutt, kom seg til legevakten. Hun dro deretter hjem til Nesodden.

Nesdam påtok seg oppgaven som ”informasjonssjef”, bl.a. fordi Fredwall ikke hadde sin mobiltelefon for hånden. Nesdam dobbeltsjekkete de opplysningene Fredwall og Nesdam hadde om de medarbeiderne som hadde vært på jobb, og formidlet opplysningene videre til avdelingens fast ledere, se ovenfor. Utover kvelden og til dels natten hadde Fredwall og Nesdam omfattende kontakt med mange medarbeidere. Fredwall hadde dessuten utstrakt kontakt med den medarbeideren hun hadde ledsaget ut av Høyblokken.

Lørdag 23/7 var begivenhetene i korte trekk:

- kl 1100 allmøte for departementets medarbeidere på Politihøyskolen
- avdelingssamling for Lovavdelingens medarbeidere, ledet av Fredwall, der alle ble gitt anledning til å redegjøre for sin historie, kontaktopplysninger ble notert, og det ble gitt beskjed om at den enkelte selv kunne velge om en ville ta ferie eller være på jobb i tiden fremover
- ekspedisjonssjefsmøte der både Fredwall og Nesdam møtte for Lovavdelingen
- kl 1600-1800 møte med pårørende til de øvrige savnede (ikke Lervåg, om Lervåg se nedenfor). Fredwall deltok etter anmodning fra departementet og redegjorde for opplevelsene i Høyblokken 22/7.
- kl 1600 samlingen for avdelingens medarbeidere hjemme hos Nesdam

### ***Særlig om Jon Vegard Lervågs bortgang***

Rådgiver Jon Vegard Lervåg var ventet til Høyblokken omtrent på det tidspunkt bomben eksploderte. Det fremsto ganske raskt som ikke usannsynlig at han hadde omkommet i eksplosjonen. En medarbeider i avdelingen som var en nær venn av Lervåg og konen, ble kontaktet av konen, og han ledsaget henne til Ullevål sykehus og senere til pårørendesenteret ved Stovner politistasjon.

Fredwall hadde en lengre samtale med konen lørdag 23/7 ettermiddag og tilbød bl.a. å formidle krisepsykiatri. Høyland sendte lørdag kveld en beskjed via vår medarbeider om at hun stod til disposisjon for familien.

Noe over midnatt natt til søndag var det klart at Lervåg hadde omkommet i eksplosjonen. Vår medarbeider ble underrettet av familien, og han underrettet igjen Nesdam som underrettet videre.

På minnestunden i familien 24/7 kl 1530-1900 deltok avdelingens ledere og medarbeidere som hadde utøvet lederfunksjoner, Nesdam, Høyland og fra noe over kl 1800 Reinskou.

### ***Perioden 25-29.7.11***

Tilstedeværelsen på Politihøyskolen i alminnelig arbeidstid fra avdelingens ledere var den uken i hovedsak følgende:

avd.dir. Sæther: mandag til onsdag, avd.dir. Ofstad onsdag til fredag, avd.dir. Høyland mandag til fredag og eksp. Reinskou mandag til fredag.

Fra tidlig i uken var folk invitert til avdelingsmøte i klasserom 1 hver dag kl 1200 (med påpekning av at fremmøte kunne kombineres med gratis lunsj i kantinen). Mange var på ferie, og mange foretrakk å holde seg hjemme. Det var derfor lav deltakelse. På møtene ble det orientert om allmøter, BHTs tilbud og JDs arbeid for øvrig. Sms-er fra sentralt hold om allmøter o.l. ble fortløpende videresendt til medarbeiderne eller beskjed formidlet på annen måte. Det var utstrakt kontakt pr telefon og sms med dem som ikke oppsøkte Politihøyskolen. Fra begynnelsen av uken satte vi opp en liste over folks private e-postadresser etter hvert som folk meldte seg<sup>6</sup>.

Ofstad og Høyland tok seg av oppgavene i forbindelse med Jon Vegard Lervågs bortgang. Et par medarbeidere forberedte avdelingens deltakelse i begravelsen i Ålesund tirsdag 2. august. Fredag 29. juli holdt avdelingen en intern minnestund over Jon Vegard Lervåg i peisestuen på Politihøyskolen.

Etter kontakt mellom en medarbeider og en tidligere medarbeider fikk avdelingen stilt ti kontor plasser til disposisjon ved Institutt for offentlig rett i Universitetsgaten fra uken etter. Om plassene ble fordelt i slutten av den uken eller i begynnelsen av neste, husker jeg (dvs. eksp. Reinskou) ikke.

Etter anmodning ble det gitt bistand til Statsministerens kontor om forståelsen av terrorlovgivningen, blant annet om maksimumsstraff og forholdet til den nye øvre strafferammen på fengsel inntil 30 år i straffeloven 2005. Hvilke andre henvendelser av faglig art avdelingen hadde denne uken, husker jeg (dvs. eksp. Reinskou) ikke. I hvert fall var omfanget av slike henvendelser så begrenset at de lett lot seg håndtere med tilgjengelige ressurser.

### ***Helgen 30-31.7 generell beskrivelse***

Ingen organisert aktivitet i avdelingen, en del kontakt mellom en del medarbeidere om enkelte avdelingsoppgaver, enkelte medarbeidere benyttet i embets medfør datafasilitetene på det kontoret avdelingen disponerte i R5.

## **PAAs REDEGJØRELSE I FORBINDELSE MED INTERNEVALUERINGEN**

### ***Det redegjøres for perioden 22.7 – 31.8***

#### **1. PAA og kriseplaner**

De mest relevante planene for PAA er JDs ugraderte krisehåndteringsplan samt «Rutiner for Justis- og politidepartementets systematiske arbeid med sikkerhet, beredskap og krisehåndtering» (den såkalte «rutineplanen»).

---

<sup>6</sup> Listen ble bl.a. brukt til å formidle innloggingsinformasjon for det nye intranettet hos itslearning, men en gikk over til å bruke jobb-adressene i stedet da en rundt månedsskiftet juli-august fikk web-tilgang til JDs e-postsystem.

JDs egen «krisehåndteringsplan» er en enkel, overordnet plan som gjelder organisering ved kriser, varsling, arbeidsbeskrivelser, oversikt over personell i krisestabene samt scenarier og tiltakskort.

Våren 2011 ble det avholdt to ledermøter der man gjennomgikk PAAs ansvar på sikkerhets- og beredskapsområdet JD. Det siste ledermøtet ble holdt 11. mai 2011.

PAAs rolle ved kriser er for det første nært knyttet opp til vår avdelings fagansvar, i likhet med det som gjelder for andre avdelinger. PAAs ansvarsområde under kriser blir således å bistå ledelsen eller lederavdelingen (normalt RBA og/eller PIA) i spørsmål knyttet til – IKT (herunder IKT-sikkerhet og IKT-tekniske spørsmål), – arkiv (arkivspørsmål, sikring av arkiv etc.), – økonomi/budsjett (for eksempel tilleggsbevilgning under krisen) og – personal (lønn, tjenestelister, eventuelt Juridiske spørsmål vedrørende personalsaker etc.). For det annet bidrar PAA – i likhet med andre avdelinger – med personell i JDs krisestab, der vi er representert med flere personer både i Gruppe 1 (Personell/administrasjon/samband) og Gruppe 2 (Analyse og samordning). Ved behov kan ekspedisjonssjef i PAA bli knyttet opp til kriseledelsen, som består fast av dep.rådene, info-sjef og PIAs/RBAs eksp.sjefer.

PAA har ansvar for IKT-beredskap/IKT-sikkerhet og øvrig intern beredskap knyttet til personal- og arkivfunksjonen. Dette kan for eksempel gjelde eksempelvis pandemi der ansatte smittes, øvrig ivaretagelse av medarbeiderne på personalfeltet ved ulykker etc., postforsendelse med farlig stoff, sikring av arkivmateriale ved brann og lignende.

Mapper med oppdatert informasjon (der PAAs planer og samtlige tiltakskort er samlet, sammen med JDs krisehåndteringsplan og JDs rutinedokumentplan) ble utdelt til ledergruppen før sommeren, én mappe til å ha hjemme, og én mappe på jobb.

## **2. Hvor befant ledergruppen og andre personer i PAA/DOKS seg den 22.7?**

- a. Hele ledergruppen hadde ferie den 22.7. Fire av ledergruppens fem medlemmer (alle unntatt Karlsen) befant seg i Norge. Seniorrådgiver Toril Juul fungerte som ekspedisjonssjef, og var til stede i Høyblokken da bomben gikk av.

- Ekspedisjonssjef Karin M. Bugge var i Kragerø.
  - Avdelingsdirektør Tove Flølo var i Oslo.
  - Avdelingsdirektør Aase Skjebstad var i Mandal.
  - Avdelingsdirektør Thomas Bettum var i Tvedestrand.
  - Avdelingsdirektør Janne Karlsen var i Hellas.
- b. Fungerende avdelingsdirektør og leder for intern-IKT, Bjørn Mobæk var på bussen hjem etter å ha forlatt arbeidsplassen for dagen.
  - c. Fungerende ekspedisjonssjef for PAA (også fungerende avdelingsdirektør for Personal og organisasjonsutviklingsseksjonen) var Toril Juul, som befant seg i Høyblokken da bomben gikk av.
  - d. Fungerende avdelingsdirektør for Styring- og samordningsseksjonen var Hans Petter Kirkhus, som var i Høyblokken da bomben gikk av.
  - e. Leder for Dokumentasjonssenteret, Esben Nielsen, var hjemme i pappapermisjon.
  - f. Fungerende avdelingsdirektør i Budsjett- og økonomiseksjonen, Aster Negusse, forlot H-blokken ca fem minutter før bomben gikk av, og befant seg i krysset Akersgaten/Grensen.
  - g. Totalt ni medarbeidere befant seg i regjeringskvartalet da bomben gikk av.
  - h. Ytterligere 13 medarbeidere hadde vært på jobb den 22. juli, men hadde forlatt regjeringskvartalet da bomben gikk av.

### 3. Varsling internt i PAA, dvs. i ledergruppen, fungerende IKT-leder og leder av DOKS

Her gis det en kortfattet oversikt over de innledende kontaktene, dvs. ettermiddag og tidlig kveld fredag 22/7. Det redegjøres detaljert for PAAs faste ledergruppe, samt fungerende IKT-leder, leder av DOKS, og fungerende ekspedisjonssjef.

Alle faste ledere var på ferie, men de fungerende lederne, dvs. fungerende e-sjef, fungerende avdelingsdirektører, fungerende IKT-leder og leder av DOKS, var

alle varslet om terrorangrepet innen klokken 16.00. Når det gjelder den faste ledergruppen, var alle (med unntak av Karlsen som var på ferie i utlandet, og som det ble etablert kontakt med klokken 17.39) varslet innen 16.36.

Varslingen/kontakten foregikk slik:

#### Ekspedisjonssjef Karin Bugge

- 16.17 fant melding fra avdelingsdirektør Thomas Bettum på mobilsvaer, hvor Bettum sa at det hadde inntruffet en eksplosjon i Regjeringskvartalet
- 16.19 ringte til avdelingsdirektør Thomas Bettum
- 16.27 ringte til departementsråd Morten Ruud
- 16.35 ringte til avdelingsdirektør Aase Skjebstad
- 16.37 ringte til fungerende IKT-leder Bjørn Mobæk
- 16.47 ringte til fungerende e-sjef Toril Juul (telefonen ble besvart av politi som gjennomførte H-blokk)
- 16.50 ringte til Oslo PD for å få opplysninger om ansatte i PAA som hadde vært i H-blokk (fikk til svar at de ikke kunne hjelpe henne)
- 16.58 ringte til medarbeider PO/1 som befant seg i H-blokk under eksplosjonen (fikk ikke svar)
- 16.59 ringte til medarbeider PO/1 på et annet mobilnr (fikk svar av datteren til medarbeideren, som sa at hun var på legevakt/sykehus)
- 17.01 ringte til politiet på nytt (fikk ikke svar)
- 17.38 ringte til avdelingsdirektør Aase Skjebstad
- 17.50 ringte til ekspedisjonssjef Mette Stangerhaugen
- 18.11 ringte til avdelingsdirektør Tove Kristin Flølo
- 18.34 ringte til medarbeider SAS/1 som befant seg i H-blokk under eksplosjonen
- 19.12 sms-utveksling med avdelingsdirektør Janne Karlsen (som var i Hellas)
- 19.20 sms-utveksling med avdelingsdirektør Aase Skjebstad
- 20.39 ringte til fungerende IKT-leder Bjørn Mobæk
- 20.43 ringte til leder for DOKS, Esben Nielsen
- 21.03 sms-utveksling med departementsråd Morten Ruud
- 21.03 sms-utveksling med assisterende departementsråd Hans Olav Østgaard

Utover kvelden var det flere samtaler og sms-kontakt med Bettum, Skjebstad, Flølo, Mobæk, Nielsen, samt samtale med ekspedisjonssjef Anne Herse i SLA.

#### Avdelingsdirektør Aase Skjebstad

- 16.21 Telefon til ekspedisjonssjef Karin M. Bugge

- 16.37 Telefon til medarbeider PO/2
- 17.49 Telefon til medarbeider PO/1 som befant seg i H-blokk under eksplosjonen
- 17.56 SMS til medarbeider PO/3
- 18.13 SMS til medarbeider PO/3
- 19.28 Telefon til ekspedisjonssjef Karin M. Bugge
- 19.58 SMS til medarbeider PO/2
- 21.25 SMS til medarbeider PO/3
- 21.38 Telefon til medarbeider PO/4 som befant seg i Regjeringskvartalet under eksplosjonen
- 21.41 Telefon til medarbeider PO/4 som befant seg i Regjeringskvartalet under eksplosjonen
- 22.12 Telefon til medarbeider PO/1 som befant seg i H-blokk under eksplosjonen
- 22.15 Telefon til medarbeider PO/5
- 22.22 Telefon til medarbeider PO/5
- 22.27 Telefon til medarbeider PO/3
- 22.41 Telefon til ekspedisjonssjef Karin M. Bugge
- 23.16 SMS til bror til fungerende ekspedisjonssjef Toril Juul
- 23.27 SMS til medarbeider PO/3

#### Avdelingsdirektør Tove Kristin Flølo

- 16.36 ringte til fungerende avdelingsdirektør Aster Negusse, som forlot bygget 5 min. før bomben gikk av.
- 17:36 SMS fra medarbeider i seksjonen som var på ferie og som ønsket å høre om de andre i seksjonen hadde det bra
- 18.07 SMS til ekspedisjonssjef Karin Bugge og informerte om at jeg var tilgjengelig i Oslo dersom det var behov for bistand
- 18.11 ringte Karin Bugge til Tove Kristin Flølo
- 18:43 SMS fra enda en medarbeider i seksjonen som var på ferie og som ønsket å høre status for de andre i seksjonen
- 21.40 ringte Flølo igjen til fungerende avdelingsdirektør Negusse for å høre om det var behov for bistand, og for å informere om at det skulle avholdes allmøte på PHS neste dag, klokken 11.

#### Avdelingsdirektør Thomas Bettum

- 16.00 ubesvart anrop til ekspedisjonssjef Karin M. Bugge
- 16.10 telefon til avdelingsdirektør Aase Skjebstad



- 16.25 telefon til fungerende avdelingsdirektør Hans Petter Kirkhus, som befant seg i H-blokk under eksplosjonen
- 16.25 telefon til medarbeider SAS/1
- 16.30 telefon til medarbeider SAS/2
- 17.09 SMS til medarbeider SAS/3
- 17.10 telefon til medarbeider SAS/4
- 17.21 telefon til medarbeider SAS/5
- 21.45 telefon til medarbeider SAS/2

#### Avdelingsdirektør Janne Karlsen

- 15.45 ubesvart anrop fra fungerende avdelingsdirektør Bjørn Mobæk.
- 17.30 ringte til fungerende avdelingsdirektør Bjørn Mobæk
- 17.57 SMS til leder for DOKS Esben Nielsen (med beskjed om å rapportere til fungerende Bjørn Mobæk)
- flere telefonsamtaler og SMS med fungerende Bjørn Mobæk utover kvelden
- 18.04 SMS til avdelingsdirektør Tove Flølo
- 18:54 SMS til ekspedisjonssjef Karin M. Bugge hvor Karlsen informerer om at hun var i Hellas og hadde hatt kontakt med fungerende avdelingsdirektør Bjørn Mobæk, og at DOKS-leder Esben Nielsen rapporterer til Mobæk.
- 19.12 SMS fra ekspedisjonssjef Karin M. Bugge.

#### Fungerende IKT-leder Bjørn Mobæk

- 15.33 telefon til medarbeider IKT/1, som befant seg i H-blokk under eksplosjonen
- 15.40 ubesvart anrop til medarbeider IKT/5
- 15.45 la igjen beskjed på svarer til avdelingsdirektør Janne Karlsen, som var på ferie i Hellas
- 15.46 kontaktet IKT-leder Bernt Jansrud, som var på ferie i Italia.
- 16.06 telefon til medarbeider IDA/1
- 16.16 telefon til medarbeider IKT/2
- 16.17 første utgående anrop til ekspedisjonssjef Karin M. Bugge (ikke svar)
- 16.29 telefonkontakt med medarbeider IKT/3
- 17.30 Kontakt med avdelingsdirektør Janne Karlsen på ferie.
- 17.32 telefon til medarbeider IKT/4
- 17.34 Første utgående samtale med DOKS-leder Esben Nielsen.
- 17.50 kontakt med Sikkerhetsleder Jan Egedahl
- Kartlegging av tilstedeværelse og status på alle ansatte pågikk via privat telefon for å holde mobil åpen for inngående samtaler, noe som gjør at ikke alle samtaler er registrert i telefonloggen.

#### Leder for DOKS Esben Nielsen

- Mottok telefon fra medarbeider DOKS/5 kort tid etter eksplosjonen
- 16.02 telefonisk kontakt med de tre medarbeiderne fra DOKS som befant seg i 2. etasje. Fortløpende telefonisk kontakt med disse.
- 16.09 ringte avdelingsdirektør Aase Skjebstad
- 18.50 telefon til medarbeider DOKS/1
- 21.21 telefon til medarbeider DOKS 2
- 21.50 telefon til medarbeider DOKS 2
- 21.57 telefon til medarbeider DOKS/1
- 22.05 telefon til medarbeider DOKS/3
- 22.15 telefon til medarbeider DOKS/4

#### Fungerende ekspedisjonssjef og avdelingsdirektør Toril Juul

- Befant seg i Høyblokken. Rett før hendelsen inntraff, hadde hun tatt en runde i 6.etasje. Alle hadde gått for dagen, med unntak av to andre medarbeidere som Juul traff på vei ut, under evakuering. Mobiltelefonen ble igjen på kontoret.
- Ca. kl. 16.15, etter innregistrering ved Oslo legevakt, ringte Juul fra legevaktens fasttelefon til Aase Skjebstad.

Formålet med kontaktene med alle ovennevnte personer ettermiddag og kveld 22/7 var:

- varslings
- få oppdatert status om situasjonen for egne medarbeidere
- få oppdatert status for departementets medarbeidere totalt sett
- få oversikt over IKT-situasjonen og status for arkivet (både vanlig og H-arkiv)
- planlegge samling for departementet lørdag 23/7, samt den videre organisering av arbeidet

#### **4. Når og hvordan fikk ledergruppen oversikt over situasjonen til de personene som befant seg i H-blokk under angrepet?**

Som nevnt under punkt 2 over, var det 22.7 totalt ni medarbeidere fra PAA/DOKS i Regjeringskvartalet da bomben gikk av. Det befant seg tre personer i 6. etasje, tre personer i 2. etasje, én person i 1. etasje, én person i 12. etasje, samt én person i Grubbegaten. Informasjon om hvordan det hadde gått med disse ni medarbeiderne, og hvor de befant seg utover ettermiddagen og kvelden, kom PAAs ledergruppe i hende på følgende måte og til følgende tidspunkt:

- **Mobæk** hadde kontakt med medarbeideren som befant seg i første etasje klokken **15.33**. Medarbeideren kunne gi opplysninger om hendelsen, og var i god behold.

- **Nielsen** fikk rask avklart at han hadde 3medarbeidere i h-blokkens 2. etasje, og etablerte telefonisk kontakt med dem klokken **16.02**. De var fanget i etasjen i rundt halvannen time, men var i kontakt med redningsfolk, og Nielsen hadde jevnlig kontakt med dem. Det var klart at en av medarbeiderne hadde vært svimeslått, men var utenfor fare. De to andre var fysisk uskadde. Medarbeideren i 12 etasje, som fungerte i en annen avdeling, fikk Nielsen kontakt med klokken **21.21** da hun var innlagt på sykehus.

- **Bettum** hadde kontakt med en av medarbeiderne i sjette etasje klokken **16.25**. Han kunne redegjøre for hvem som var til stede i 6.etg da det smalt, hvem han var kjent med hadde vært til stede i løpet av dagen, og hvem han mente hadde gått før eksplosjonen. Han fortalte også at han etter beste evne hadde tatt en runde i 6.etg før han hadde gått ut for å se om det var noen til stede ut over to medarbeidere som han hadde oversikt over. **Skjebstad** fikk ca **16.15** telefon fra medarbeider, som hadde lagt igjen egen mobil i Høyblokken, etter at hun var kommet på legevakta. Hun ble da fortalt at alle de tre medarbeiderne som var i 6. etasje da det smalt hadde kommet seg ut, og at to av medarbeiderne hadde enkelte kuttskader som ville bli sydd.

- **Flølo** hadde første kontakt klokken **16.36** med medarbeideren som forlot bygningen fem minutter før bomben gikk av.

Etter kontakten som ga oversikt over hvilke medarbeidere som ble rammet, var det ytterligere bilateral kontakt med de berørte medarbeiderne senere den 22. juli og i dagene etterpå, men denne kontakten blir det ikke nærmere redegjort for her.

13 medarbeidere var på jobb tidligere på dagen, men hadde forlatt Regjeringskvartalet da bomben gikk av. Det ble opprettet kontakt med disse i timene etter bombeangrepet. Endelig status på alle ble ikke klar før ca klokken 19.30 fordi en medarbeider som var på jobb ikke var tilgjengelig på kjent mobilnummer. Kontakt ble opprettet på Facebook rent tilfeldig fordi mange JD ansatte ga beroligende meldinger til sine venner via denne kanalen. PAAs ansatt som fungerte for en annen avdeling i 12. etasje, ble det opprettet kontakt med på sykehus først klokken 21.21.

Det ble besluttet at alle i ledergruppen (unntatt Karlsen) skulle avbryte ferien og reise inn til Oslo tidlig neste morgen (lørdag 23.7). Flølo befant seg allerede i Oslo. Karlsen var i Hellas, og det ble ikke sett som hensiktsmessig at hun skulle reise hjem på det tidspunkt. Fungerende IKT-leder og leder for DOKS befant seg i Oslo.

#### **5. Informasjonsformidling til alle medarbeidere i PAA og DOKS i løpet av ettermiddag/kveld fredag 22.7 og lørdag 23.7**

Etter at ledergruppen hadde fått kartlagt hvordan det var gått med de medarbeiderne som var i Høyblokken da bomben gikk av, samt hadde vært i kontakt med de medarbeidere som hadde vært på jobb 22/7, konsentrerte man seg om å formidle informasjon til alle medarbeidere i PAA og DOKS, dvs. også de som hadde ferie.

I løpet av kvelden 22/7 var Bugge blitt oppringt av ekspedisjonssjef Anne Herse i SIA som på det tidspunkt befant seg i Forsvarsdepartementet og håndterte en del av koordineringen mot ekspedisjonssjefene. Herse informerte Bugge om at det lørdag klokken 11.00 skulle være et møte på Politihøgskolen. Møtet skulle være for lederne og de som var på jobb 22/7. I løpet av kvelden 22/7 kontaktet avdelingsdirektørene sine respektive medarbeidere (de som hadde vært på jobb den dagen) med invitasjon til møtet dagen etter.

Denne invitasjonen ble senere endret til å omfatte alle medarbeiderne i JD. Beskjed om dette fra Herse til Bugge lørdag morgen (23.7) og videreformidlet fra Bugge til Flølo (som var den i ledergruppen som befant seg i Oslo) ca klokken 09.00. Bugge ba Flølo kontakte alle ansatte i PAA og invitere/informere dem om allmøtet på PHS kl. 11.00 samme dag. Lørdag 23. juli, klokken 9.15 - 9.45, ringte Flølo rundt til alle i PAA og informerte om møtet ved PHS. Esben Nielsen fikk i oppdrag av Flølo å kontakte alle i DOKS, mens Bjørn Mobæk fikk det samme oppdraget overfor de ansatte i Intern-IKT, hvilket også ble gjort. De av medarbeiderne Flølo ikke fikk tak i, la hun igjen beskjed til på deres telefonsvarere. Flølo benyttet telefonlisten i permen som var omdelt til alle i ledergruppen, og som inneholdt mobiltelefonnumrene til alle ansatte i PAA. Permen var i denne fasen til svært god nytte for Flølo.

Det kom svært mange medarbeidere fra PAA og DOKS på allmøtet på Politihøgskolen. Rett etter avslutning av allmøtet for hele JD, ble det avholdt et allmøte for PAA/ DOKS.

## **6. Opplegget for informasjonsformidling i PAA etter allmøtet 23.7 og fram til 31.08 og tilstedeværelse ledergruppen**

I tiden fra 23. juli ble det avholdt jevnlig allmøter i PAA, nærmere bestemt på følgende datoer:

23.7

27.7

12.8

17.8

I tillegg ble det sendt ut en rekke felles-sms, og det ble gitt mye informasjon pr telefon. Beskjeder ble også formidlet på tavlen i klasserommet PAA disponerte, samt gjennom den provisoriske intranettløsningen «itslearning».

Bugge avbrøt ferien. Hun jobbet lørdag 23/7 og søndag 24/7 med plassering i Forsvarsdepartementet. Fra mandag 25/7 og videre utover jobbet hun på PHS, med unntak av mandag 1. august og fredag 5. august.

Skjebstad avsluttet ferien. Hun jobbet lørdag 23/7 og søndag 24/7, hovedsakelig med arbeidsplass fra hjemmet. Fra mandag 25/7 til og med torsdag 28/7 jobbet hun på PHS. Fra 29/7 til og med 8/8 avviklet hun ferie.

Bettum avbrøt ferien for å delta på allmøtet lørdag 23/7 og det påfølgende avdelingsmøtet. Deretter samme dag ble ledergruppen i PAA samlet, bl.a. for å diskutere organiseringen av arbeidet de nærmeste ukene. Det ble da besluttet at Bettum skulle fortsette ferien som planlagt. Bettum kom tilbake fra ferie 2.august.

Flølo avbrøt ferien. Hun jobbet lørdag 23/7 med plassering ved PHS. Hun jobbet fra mandag 25/7 til fredag 29/7. Deretter tok hun ferie i uke 31, og var tilbake på jobb etter dette.

Karlsen var på ferie i Hellas til 27.02, avbrøt ferien ved hjemkomst og jobbet hver dag på PHS fra 28.07 - 31.08.

Fra og med mandag 25/7 var PAA etablert i et klasserom på Politihøgskolen. Intern-IKT hadde et eget rom. Det ble fra første stund (allmøtet i PAA/DOKS

lørdag 23/7) gitt informasjon om at alle som ønsket det, kunne komme på jobb selv om de i utgangspunktet var satt opp med ferie.

## 7. Prioriterte oppgaver i perioden 22.7 – 31.8

Nedenfor følger redegjørelser for oppgaver som ble ansett som høyt prioriterte etter 22. juli. Følgende områder omtales:

- a) HMS
- b) Informasjonsformidling til alle medarbeidere i JD
- c) IKT
- d) Nye lokaler
- e) Statsbudsjettet
- f) Arkivet
- g) Ansattes rettigheter

### a) HMS – tiltak 23. juli- 15. desember 2011

Aktivitet	Målgruppe	Ansvar/kommentarer
Informasjonsmøter (allmøter for hele JD) med helsepersonell som ga informasjon	alle	Gjennomført 23. og 25.07. av JDs ledelse i samarbeid med blant annet prof. dr. med. Lars Weisæth
Nye kommunikasjonskanaler	alle	Nettportal «Its learning» og varsling på sms.
Kontakttelefonen	alle	Døgnskuttet beredskapstelefon bemannet med helsepersonell  29. juli - 29. august
Individuelle psykolog konsultasjoner	Alle fikk dette tilbudet	Bedriftshelsetjenesten og tilknyttet fagekspertise
Psykologisk debrief og oppfølgingssamtaler for grupper av ansatte	De som var tilstede i H-blokk da bomben gikk av og andre som ønsket å	Bedriftshelsetjenesten og Senter for stress og traumepsykologi

Aktivitet	Målgruppe	Ansvar/kommentarer
	delta på slike samtaler	
Samling med professor dr.med. Lars Weisæth	Ledere	Bedriftshelsetjenesten i samarbeid med Nasjonalt kunnskapssenter om vold og traumatisk stress
Minnesamling i Regjeringskvartalet	Alle i departementene	8. august i Regjeringskvartalet
Minneseremoni	Alle og pårørende for omkomne	22. august i Gamle Logen
Nasjonal minneseremoni	berørte	21. august i Oslo Spektrum
Temamøte for ledere	Ledere	29. august om kriseledelse med prof. dr. med. Lars Weisæth
Systematisk (medisinsk) oppfølging av berørte ansatte	De som var tilstede i H-blokk, eller i nærheten, da bomben gikk av	Bedriftshelsetjenesten. Opplegget sikrer oppfølging og dokumentasjon mht yrkesskade.
Allmøter med ledelsen	Alle	6 møter i perioden 23. juli - 14. november
Orienteringsmøter for ansatte som etter hvert kom tilbake fra ferie	Alle	Ukentlig t.o.m. 29. august Tema: informasjonsstatus, reaksjoner på stress/traumer, ny lokalisering
Samarbeidsutvalg med ledelsen, organisasjonene hovedverneombud, PAA	Representanter fra ledelsen, avdelingene og organisasjonene	Møter 21. august, 06. september og 19. oktober
Planlegging av nye	Alle	Plan- og

Aktivitet	Målgruppe	Ansvar/kommentarer
lokaler med fokus på trivsel		administrasjonsavdelingen /JDs ledelse
Planlegging av sikkerhetstiltak	Nydalen	Politiets sikkerhetstjeneste /JDs ledelse
Befaringer H-blokk	Alle	Rednings- og beredskapsavdelingen
Arbeidsmiljøutvalget (AMU)	Medlemmer av AMU	18. november og 20. desember
Avdelingsvise aktiviteter med HMS-perspektiv	Eks. Lovavdelingen, Sivilavdelingen, Politiavdelingen og Plan- og administrasjonsavdelingen	Temaer som reaksjoner på stress, kollegastøtte, hvordan gjenvinne motivasjon og arbeidsglede, etc.
Ergonomiske vurderinger og dekning av fysikalsk behandling	Individuelt og grupper av ansatte	Bedriftshelsetjenestens fysioterapeut og andre tjenesteytere
Lederseminar	Alle lederne i JD	Ble avholdt 15-16 november. Tema var erfaringer etter 22/7, samt lederutfordringer
Trivselstiltak: sopptur, høstdag, innflyttingsfest, budsjett- og pølsefest, historisk vandring, vinterseminar og fest, julelunsj	Alle	Plan- og administrasjonsavdelingen  Bedriftsidrettslaget JUSBIL  Prosjektgrupper
Prosjekt «Nye	Alle	Oppstart prosjekt «Alle skal



Aktivitet	Målgruppe	Ansvar/kommentarer
Justisdepartementet»		med på Gullhaug Torg»
Familiedag	Alle, barn og familie	13. november
Vernerunder	Alle	Ekspedisjonssjefene og vernetjenesten (pågår)
Samarbeidsmøte med Bedriftshelsetjeneste	Plan- og administrasjonsavdelingen/  organisasjonene og hovedverneombudet	Statusmøte 08. desember

#### b) Informasjonsformidling til alle medarbeidere i JD

Det ble avholdt en rekke allmøter for departementets medarbeidere, nærmere bestemt på følgende datoer:

23.7

26.7

27.7

8.8

31.8

7.9

6.10

I tillegg til disse ble det også holdt orienteringsmøter for de som kom tilbake fra ferie etc, hver mandag så lenge vi var på PHS. Et provisorisk intranett på plattformen «itslearning» ble etablert, og alle medarbeidere fikk SMS med informasjon om tilgang. Der ble det lagt ut informasjon fortløpende, og beslutninger fra AE-møter ble formidlet i denne kanalen. Det ble også løpende sendt SMS'er fra avdelingsledelsen til alle medarbeidere.

#### c) Hendelsesforløp IKT:

- **22/7**

- Rask avklaring av at sentrale tjenester var operative via mobil tilgang til e-post (15.40) Verifisert at følgende virket: AD (katalog over brukere), E-post, eksterne datalinjer og sikkerhetstjenester (proxy, firewall)

- 16.40: Bekreftet at fjernaksesløsningen fungerte og at alle sentrale tjenester og nettverk var tilgjengelig.
  - Videre gjennomgang av hendelseslogger dokumenterte at ingen sentrale tjenester var berørt av hendelsen.
  - Antagelse om at ca. 80 % av klientparken (dvs. PC'er med tilbehør) var ødelagt. Dvs. at alt av maskinvare var ødelagt unntatt muligens det som sto i Innvandringsavdelingen i R5, Venstres hus og HRS (Stavanger).
- **23/7**
    - Opplever store problemer med tilgang til fjernaksess. E-post til mobile enheter fungerer uten problemer.
    - Får bekreftet informasjon fra Statsbygg om at det er problemer med kjølingen på serverrom tilknyttet H-blokka.
    - Beslutning om å etablere på Politihøgskolen blir bekjentgjort.
    - Videre arbeid fokuseres ut fra:
      - Stabilisere driftsmiljø i R-kvartalet.
      - Etablere klientnett for JD på Politihøgskolen.
    - Ca 18.00: Inspeksjon Høyblokka: Stoppet alle ikke-kritiske komponenter i serverrom med kjølingsproblemer.
- **24/7**
    - Informasjonsmøte med DSS hvor de informerte om situasjonen på Fjernaksess og at denne ikke var dimensjonert for å håndtere mer enn maks 10 brukere pr. departement.
    - IKT samles for å planlegge etablering av JD på politihøgskolen.
    - Felles beslutning om ikke å kalle tilbake de som er på ferie umiddelbart.
- **25/7**
    - Bestilling av 68 bærbare PCer, skrivere og annet teknisk utstyr for etablering av JD på politihøgskolen.
    - Får bekreftet at JDs lokaler i R5 er operative datamessig, og det besluttes at flere ansatte skal få tilgang til disse lokaler når det meldes at lokalene er tilgjengelige (se 1. august).
- **26/7**
    - Leveranse av bærbare PCer som blir fordelt til avdelingene så snart disse er satt opp.
    - Beslutning om at medarbeider skulle avbryte ferien i India. Medarbeideren har spesialkompetanse på nettverk, noe det var et sterkt behov for.
- **27/7**
    - Beslutning om å etablere JD intranett på Internett (It's learning ble valgt som løsning).

- **28/7**
  - DSB avstår 2 personer for å bistå JD.
  - Startet etablering av eget sikret trådløst nett for JD på Politihøgskolen sammen med leverandør som bistod med nødvendig utstyr på timen. (DataEquipment)
- **29/7**
  - Nytt intranett (It's learning) etablert og tatt i bruk. Morten Ruud legger ut første melding til alle ansatte.
  - Fysisk inspeksjon av serverrom i R-kvartalet med Statsbygg.
  - Bernt Jansrud kommer tilbake og overtar rollen som leder Intern IKT.
- **1/8**
  - 68 bærbare og 17 PHS bærbare er fordelt til avdelingene.
  - Det meldes at R5 er tilgjengelig. I første omgang tas kontorlokalene i bruk (se 9. august).
  - Statsbygg melder at hovedtavlen for strøm i H-blokk kan svikte når som helst pga. utbrente ledninger og vannlekkasjer. Vi jobber for alternativ strømtilførsel og reparasjon av hovedtavlen.
  - Behov for planlegging for flytting av nettverkskomponenter og servertjenester fra datarom X.
- **2/8**
  - En multifunksjonsmaskin er innleid til R5 slik at DOKS får ekstra kapasitet på innskanning av dokumenter. Leveres 3. august.
  - Det åpnes for bruk av Internett tilgang til epost, kalender og kontakter for brukere i JD for å redusere konsekvensene av begrenset tilgang på Fjernaksess (outlook web access).
- **4/8**
  - IKT-tjenester og kommunikasjon terminert i datarom X flyttes, da det er stor sannsynlighet for at hovedtavlen for strøm kan bli ute av drift.
  - Oversender forutsetninger for IKT i et nytt lokale til Janne Karlsen.
- **8/8**
  - Kommunikasjonslinjer bestilles til ny lokasjon i Nydalen med bakgrunn i signaler om GT4 som ny lokasjon for JD.
- **9/8**
  - Fjernaksess-løsningen utvides slik at det kan brukes av 250 samtidige brukere. Løsningen benyttes av JD, FIN og Regjeringsadvokaten.
  - Kursrom for 12-13 personer i R5, 7. etg tilknyttes JD sitt nettverk og kan tas i bruk som «kontorlokale». Et tilsvarende kursrom som tilhører KRD med plass til 19 personer tas også i bruk.

- Anskaffelse av flere bærbare som avdelingene får til benyttelse. I alt er det anskaffet rundt 130 bærbare. I tillegg forefinnes ca. 50 stasjonære pc-er som INN disponerer. Totalt 180 maskiner.
- **12/8**
  - Etablert muligheter for 20 arbeidsplasser tilknyttet JD nettet i møterom 7221 hos INN i R5.
- **16/8**
  - Tilnærmet alle ansatte fra POA, LOV og SIA var nå operative på IT-løsningene hos UNE.
- **17-26/8**
  - Etablerer og ferdigstiller basis IKT infrastruktur og kommunikasjon mot nye lokaler i GT4 for ansatte i Justisdepartementet.

d) Nye lokaler

- Styringsgruppe for etablering av prosjekt for nye lokaler ble vedtatt etablert i administrativt ekspedisjonssjefsmøte 26. juli. Styringsgruppen hadde sitt første møte 27. juli. Styringsgruppen ble ledet av assisterende departementsråd, og deltakerne ellers var e-sjefene, en representant for de tillitsvalgte, avd.dir IDA, og lederne for arbeidsgrupper for henholdsvis IKT, sikkerhet og kontor/møbler. Det ble gjennomført 13 befaringer i potensielle lokaler i perioden 27.07 – 03.08. Lokalene var i utgangspunktet alle anbefalt av Statsbygg (som arrangerte kontakt og tidspunkt for visning med utleier).
- I følge referatet fra møte i styringsgruppen for nytt bygg 4. august, var styringsgruppen enig om at man skulle gi en anbefaling til statsråden om flytting til lokaler i Nydalen (Gullhaug torg 4 A). De andre lokalene man hadde hatt befaringer i, var for små (for få kontorplasser) eller ble ikke anbefalt at sikkerhetsmessige årsaker. Argumentene som talte for lokalene i Gullhaug Torg 4, var at det var det eneste alternativet med plass nok til hele JD, det var de mest moderne med hensyn til lys, luft, serverrom og kabling, og det var god tilgang til offentlig kommunikasjon. Ulempen var at det var langt unna regjeringskvartalet.
- Det ble gitt innspill til kontraktsforhandlinger mellom leietaker (Statsbygg) og utleier (Avantor på vegne av Storebrand). Deltakelse i FADs krisehåndteringsgruppe for ekspedisjonssjefer i departementene administrasjonsavdelinger (om status for kontorplasser og fellestjenester for departementene).
- I følge referat fra møte i styringsgruppe nytt bygg 17. august, ble det besluttet at flest mulig medarbeidere skulle flytte inn i Gullhaug torg uten unødig opphold. Dette innebar at medarbeidere måtte sitte trangt og påregne intern flytting.

Innflytting i Nydalen ble planlagt til 05.09 og 06.09: PAA, RBA, SIA, PIA og POA. Deretter STA, Info og KOA, så snart dette var praktisk mulig. Flytting av LOV og INT skje skulle siden, anslagsvis innen nyttår.

e) Statsbudsjettet/budsjettprosessen august/september 2011

Arbeidet med statsbudsjettet for 2012 var på sitt mest intense i perioden august/september 2011. Etter 22. juli ble det i tillegg besluttet at det skulle kjøres en egen prosess med kgl.res. og tilleggsproposisjon knyttet til ekstraordinære utgifter etter 22. juli for statsbudsjettet 2011. Denne prosessen sammenfalt med innspurten i arbeidet med statsbudsjettet 2012. Ledelsen i departementet besluttet at Budsjett- og økonomiseksjonen skulle styrkes med to erfarne avdelingsdirektører i perioden august/september for å bistå avdelingsdirektør Tove Kristin Flølo i Budsjett- og økonomiseksjonen.

En tilleggsutfordring i arbeidet med de to budsjettprosessene var mangel på IKT-utstyr og tilgang til budsjettbehandlingssystemet Budmod på gradert nett. Dette ble løst ved at medarbeiderne i Budsjett- og økonomiseksjonen ble prioritert ved tildeling av bærbar PC'er. I tillegg fikk seksjonens medarbeidere låne kontorer i Innvandringsavdelingens lokaler i R5, hvor det også var tilgang til Budmod.

Tabellene nedenfor viser en overordnet oversikt over de viktigste fristene i forbindelse med de to parallelle budsjettprosessene. I tillegg var det en rekke ad hoc-bestillinger til fagavdelingene samt flere oppfølgingsspørsmål med mer fra Finansdepartementet.

**Statsbudsjettet 2011**

12.08.2011	Regjeringen behandler r-notat fra Finansdepartementet om retningslinjer og frister for innspill til tilleggsbevilgninger etter 22/7
02.09.2011	Frist for innspill til Finansdepartementet
16.09.2011	Det enkelte departement fremmer kgl.res. Om utgifter etter 22/7 som vil pådras før 1/11-2011
30.09.2011	FIN fremmer stortingsproposisjon med bevilgningsforslag for de samlede nødvendige utgiftene ut året knyttet til 22/7

**Statsbudsjettet 2012**

02.08.2011	Førsteutkast Prop. 1 S (2012-2012) legges til ledelsen
------------	--

12.08.2011	Regjeringen behandler r-notat fra Finansdepartementet om retningslinjer og frister for innspill til tilleggsbevilgninger etter 22/7.
10.-12.08.2011	Møter mellom ledelsen, PAA og fagavdelingene om førsteutkast proposisjonstekst
16.08.2011	JD sender tilleggsinnspill til 2012-budsjettet om utgifter relatert til 22/7
25.08.2011	Regjeringens avsluttende budsjettkonferanse for 2012-budsjettet
01.09.2011	Andreutkast Prop. 1 S (2011-2012) legges til ledelsen
05.09.2011	Rammebrev fra FIN
05.09.2011	Frist for bekreftelsesbrev til FIN
6.-7.09.2011	Møter mellom ledelsen, PAA og fagavdelingene om andreutkast proposisjonstekst
14.09.2011	Prop. 1. S (2011-2012) leveres til trykkeriet
23.09.2011	Prop. 1. S (2011-2012) trykkes
06.10.2011	Prop. 1 S (2011-2012) legges frem for Stortinget

f) Arkivet

*H-arkivet*

DOKS-leder Esben Nielsen hadde telefonkontakt med sikkerhetsleder Jan Egedahl første gang 22. juli klokken 18.35. Egedahl kunne senere på kvelden bekrefte at hvelvet i H-arkivet var stengt. Nielsen kontaktet UD's arkivleder med spørsmål om mulig overførsel av H-arkiv til hvelv i UD 22. juli på kvelden, og hadde oppfølgingsmøte i UD lørdag morgen. I løpet av lørdagen besluttet sikkerhetsleder at H-arkivet av sikkerhetsmessige årsaker skulle forbli i hvelvet i Høyblokken.

Sikkerhetsleder valgte å stenge tilgangen til H-arkivet på kvelden 22. juli etter at hvelvdøren ikke hadde latt seg lukke etter eksplosjonen. H-arkivet forble, etter sikkerhetsleders beslutning, stengt slik at det ikke var mulig å få tilgang til materialet. Som følge av dette ble det opprettet et midlertidig H-arkiv, hvor nye inn- og utgående dokumenter ble registrert i en egen papirbasert journal.

*Øvrige arkiv*

Da saksbehandlerne ikke hadde tilgang til Doculive, ble en papirbåret produksjonslinje (dvs. papirbasert saksbehandling, distribusjon og arkivering) bygget opp 24. og 25. juli og var operativ fra 26. juli. DOKS sørget for å ajourføre JDs elektroniske arkiv, Doculive, fortløpende, slik at databasen var komplett i det øyeblikk den enkelte saksbehandler igjen fikk tilgang til DocuLive.

#### *Eldre arkivmateriale*

I tillegg til ovenstående hadde JD en rekke bortsettingsarkiver i regjeringskvartalet inneholdende papirarkiver fra perioden 1981-2009. Den 10. august rapporterte JD inn til Riksarkivet (RA) om status. Det var materiale i flere kjellere under regjeringskvartalet. En kjeller var rett under bombekrateret og ble sammen med RA og teknikere raskt undersøkt, og evakuering ble iverksatt i september. Materialet her var unikt og fantes ikke i elektroniske versjon. Materialet var lite skadet sett hen til plassering og eksponering.

Materialet i de øvrige kjellerrom var uskadet og trengte ikke umiddelbar evakuering. Arkivmaterialet i 2. etasje ble undersøkt. Materialet hadde hatt stor eksponering, og JD søkte i august RA om kassasjon av store deler av materialet med henvisning til at hovedparten av materialet forefinnes elektronisk, jf. arkivloven med forskrifter (i november fikk JD avslag på søknaden).

JD har vært i kontinuerlig kontakt med RA og har hatt en god dialog i hele prosessen etter 22. juli.

DOKS var operative og tilgjengelig i R5 og på PHS fra 26. juli.

DOKS overtok midlertidig henting og distribusjon av post i stedet for DSS.

#### g) Arbeidsgruppen for ansattes rettigheter

I begynnelsen av uke 31 ble det nedsatt en arbeidsgruppe for ivaretagelse av ansattes rettigheter etter 22. juli. Arbeidsgruppen besto av tre medarbeidere fra SIA, PAA og LOV. Arbeidsgruppen hadde sitt første møte onsdag 3. august.

Gruppen hadde fokus på tre hovedområder:

- 1) oversendelse av anmeldelse med navneoversikter til politiet
- 2) generell veiledning og formidling av informasjon om rettigheter
- 3) identifisering av spørsmål/forhold av betydning for ivaretagelsen av ansattes rettigheter.



Arbeidsgruppen utarbeidet notater til ledelsen, publiserte informasjon på intranettet (dvs. «It's learning»), besvarte enkelthenvendelser fra ansatte og bidro med informasjon på to allmøter. Det ble gitt en kort orientering om arbeidsgruppen og pågående arbeid på allmøtet 8. august 2011, og arbeidsgruppen holdt en presentasjon på allmøtet 7. september 2011 med oversikt over spørsmål knyttet til straffesaken og til ulike erstatningsordninger. Presentasjonen ble senere gjort tilgjengelig på «It's learning».

For å ivareta et løpende informasjonsbehov, publiserte arbeidsgruppen informasjon på «It's learning» om blant annet:

- retten til bistandsadvokat
- spørsmål i tilknytning til politiavhør (fritak fra taushetsplikt, hvordan man kunne forholde seg til beskjed fra politiet om å ha på klærne fra 22. juli når man kom til avhør),
- gjenstandserstatning
- nasjonal støttegruppe etter 22. juli
- kartleggingssamtale i regi av BHT

Arbeidsgruppen besvarte også enkelthenvendelser fra ansatte om temaene nevnt over. Arbeidsgruppen mottok også enkelte henvendelser fra ansatte i andre departementer.

Arbeidsgruppen vurderte om departementet kunne eller burde gå til anskaffelse av advokat for de ansatte. I notat til departementsråden var arbeidsgruppens anbefaling at departementet ikke besørget slik felles anskaffelse av advokat, men heller skulle informere og tilrettelegge for at den enkelte selv kunne kontakte bistandsadvokat.

Spørsmål om erstatning for gjenstander i høyblokken ble håndtert av PAA. Arbeidsgruppens håndtering av disse spørsmålene var primært begrenset til informasjon til ansatte og besvarelse av enkelthenvendelser. Det ble kort tid etter 22. juli sendt ut informasjon fra FAD om at departementene kunne utbetale erstatning for private eiendeler som var gått tapt eller blitt skadet som følge av bombeangrepet. Denne informasjonen ble etter hvert justert da FAD sendte ut informasjon om at ansatte ikke kunne få utbetalt erstatning med mindre de først hadde fått avslått sine krav fra eget forsikringsselskap.

JD ved PAA deltok på en rekke møter mellom FAD og andre berørte departement, og diverse uklarheter og uenigheter preget muligheten til å gi sikker informasjon til medarbeiderne. I september 2011 besluttet JDs administrative ledelse at det var nødvendig å etablere en forutsigbar og tilfredsstillende prosess. Det ble utarbeidet et eget skjema for krav om erstatninger for tapte eiendeler som følge av bombeangrepet, der alle ansatte måtte sende disse til PAA for behandling, via egen e-sjef som skulle innstille i hver enkelt sak. Krav over 20.000 kroner, som etter regelverket må godkjennes av FAD, ville bli behandlet med innstilling fra JD til FAD.

## **Hans Sverre Sjøvold – PIA-logg 22.7.**

### **22.7.2011**

1535: Oppringt av en journalist som fortalte om en eksplosjon i Regjeringskvartalet. Jeg slo på fjernsynet og fikk sett hva som hadde skjedd.

1544: Ringte Knut Fosli som var min stedfortreder i ferien. Ikke noe svar.

1554: Ringte Grethe Kleivan som også hadde ferie. Vi begynte å kartlegge hvem som hadde vært på jobb.

1600: Jeg avbrøyt ferien og reise til Oslo med bil.

1714: Fikk kontakt med Hans Olav Østgaard. Skulle møte i FD.

Kom til FD. Her møtte jeg kolleger fra Dep, herunder Andreas Skuldberg i KOA. Vi brukte tiden til å finne ut om savnede og drepte.

1821: Det ble gitt tillatelse til håndhevelsesbistand fra FSK

1844: Ringte Svein Sørmo og anmodet ham om å gå inn som liaison i POD stab.

1926: Tillatelse til bistand fra Bell 412, Sea King, EOD og HV-ressurser.

2000: Svein Sørmo for å få han inn som liaison i staben, POD.

2029: Kontaktet PHS for å kunne bruke lokalene dagen etter - OK

2157: Tillatelse til bistand fra HV 02 – objektsikring i Oslo

2200: Møte i RKR. Etter møtet var det et møte

2240: Tillatelse til bistand fra Bell 412 og Lynx helikopter

2240: Tillatelse til bistand fra Garden og HV til objektsikring

## **23.7.2011**

0100: Møte i POD – samordning og beslutninger. Eget referat.

0300: Dro til egen leilighet i Oslo og håndterte krisearbeidet derfra.

I tiden 0300 -0700 var det en rekke telefoner knyttet til henvendelser fra POD og Pol led.

Dette var:

Verifisering av informasjon til Pol Led. Mye rettet mot usikkerhet knyttet pårørendesenteret på Sundvollen.

Flytting av Sea King for å sikre bedre transportstøtte for «D».

Sjekk av uverifisert info fra RKR/SMK

Det var tidlig bekreftet kontakt mellom Info POD og info JD.

(tillatelser fra forsvaret ble først tatt muntlig og seinere bekreftet skriftlig)

Vi møtte på politihøgskolen og hadde møte med fung rektor.

Vi innkalte til allmøte. Vi trodde det skulle komme 40 – det kom 130.

PIA gikk etter allmøtet i et storklasserom og hadde samling.

Vi etablerte en SMS-tjeneste til alle i avd.

## **Polaravdelingen 22.07 og i tiden 22.07 – 31.07**

Polaravdelingen har normalt ikke noen egen rolle i kriser og hendelser som inntreer utenfor vårt ansvarsområde (Svalbard og deler av havområdene rundt, eller som politimyndighet i forhold til norske borgere i bilandene i Antarktis - Dronning Maud land, Peter den Is øy og Bouvetøya).

Ledelsen i Polaravdelingen stilte seg til disposisjon i den krisen som oppsto om kvelden 22.07, men ble ikke involvert i det videre arbeidet på dette tidspunktet. Av den grunn begrenset den videre oppfølgingen de nærmeste dagene seg til en intern personalmessig utfordring. Vi førte derfor ingen krisehåndteringslogg for dette arbeidet.

### ***Polaravdelingens ledelse 22.07 – 31.07***

I uke 29 var Nils Aasbø eneste ansatt på jobb i Polaravdelingen, og fungerende ekspedisjonssjef. Han forlot H-blokka ca 10 minutter før bomben eksploderte. Ganske umiddelbart etter at han ved å lytte på radio i bilen på vei ut av byen ble klar over hendelsen og omfanget av denne, ringte han og informerte ekspedisjonssjef Kjerstin Askholt (ca 1545), og avdelingsdirektør Hanne Margrethe Ingebrigtsen (ca 1550).

Kjerstin Askholt befant seg på kaia i Strømstad på vei til Koster da telefonen kom. Hun bestemte seg umiddelbart for å returnere til Oslo, for å være i beredskap. I samtale med Nils Aasbø var det avklart

at det ikke var andre ansatte eller besøkende til Polaravdelingen i bygningen da det eksploderte. I bilen på vei tilbake til Oslo hadde hun telefonisk kontakt med ekspedisjonssjef Mette Stangerhaugen som leder i RBA, som forsøkte å skaffe oversikt over antall savnede i de ulike avdelingene. Kjerstin Askholt gav beskjed om at hun var til disposisjon hjemmefra om det skulle være behov framover. Kl 18.15 informerte hun Sysselmannen på Svalbard om situasjonen og at avdelingens ansatte ikke var direkte rammet av bomben. I samtalen snakket de også om skytingen på Utøya, hvor det også var deltakere fra Svalbard AUF. De var enige om å holde hverandre gjensidig informert framover ved behov. Deretter startet arbeidet med å informere de ansatte i avdelingen inkl de to som hadde permisjon fra sine stillinger i POA. Det ble brukt tekstmeldinger ved distribusjon av nye beskjeder for informasjon, bl a videreformidling av tekstmeldinger om informasjonsmøter/allmøter, iom at alle var på ferie/utenfor Oslo. I tillegg ble telefon benyttet for den personalmessige oppfølgingen av den enkelte.

Kl 20.40 sendte hun tekstmelding til Morten Ruud og stilte seg til disposisjon ved behov.

Hanne Margrethe Ingebrigtsen (HMI) var på ferie i Skåne i Sverige da hun ble informert pr telefon om eksplosjonen av Nils Aasbø 22.07 ca kl 1550. Hun tok da (kl 1600) kontakt med Kjerstin Askholt, som informerte om at hun ville returnere til Oslo umiddelbart. De var enige om at HMI skulle avvente situasjonen før også hun evt returnerte til Oslo, idet ingen av avdelingens ansatte var skadet eller savnet. De hadde kontakt gjennom helgen, og HMI avbrøt ferien og returnerte til Oslo søndag kveld for å møte på jobb mandag morgen (jf nedenfor).

Siden det viste seg at det ikke var noe behov for å bistå i den nasjonale krisen gjennom helgen, konsentrerte Kjerstin Askholt og Hanne Margrethe Ingebrigtsen seg om den personalmessige oppfølgingen av egen avdeling, og å sørge for best mulig informasjon til disse om situasjonen i departementet. Beskjeden om informasjonsmøtet lørdag 23.07 kl 1100 ble formidlet til alle i POA, men på grunn av feriefravær deltok i tillegg til Kjerstin Askholt kun en av POAs øvrige ansatte. Fredag 22. 07 ble lederne i departementet innkalt til møte mandag 28.07 kl 0800 på politihøyskolen. Her stilte både Hanne Margrethe Ingebrigtsen og Kjerstin Askholt opp. Dette møtet ble avlyst, men det varslede møtet for alle ansatte ble holdt kl. 1000.

I dette møtet ble det klart at det ikke var behov for noen fra ledelsen i POA i det videre krisearbeidet. På denne bakgrunn konsentrerte Hanne Margrethe Ingebrigtsen og Kjerstin Askholt seg om å legge opp arbeidet i POA i den nærmeste tiden. Etter planen skulle Kjerstin Askholt ha ferie og Hanne Margrethe Ingebrigtsen være på ferie/tjenestereise på Svalbard, og Nils Aasbø skulle derfor i utgangspunktet fungere som ekspedisjonssjef i uke 30 og 31. De var likevel enige om å forsterke avdelingen med en fra ledelsen i disse ukene. Hanne Margrethe Ingebrigtsen fungerte som ekspedisjonssjef i uke 30, mens Kjerstin Askholt avsluttet ferien og var tilbake på jobb i uke 31. De holdt meget tett kontakt rundt oppfølgingsarbeidet i POA og JD, og i forhold til Sysselmannen og Longyearbyen Lokalstyre.

## **Redning- og beredskapsavdelingen 22/7 – 31.7.2011**

15.30: ekspedisjonssjef **Mette Stangerhaugen** varsles på ferie av datter som var på jobb i Oslo sentrum. Direktør **Øistein Knudsen**, KSE ringte kl 15:38, orienterte om status og at han ville dra til Oslo umiddelbart. 15.45: sms til avd dir **Ole Hafnor** som fungerte som ekspedisjonssjef. Han var på vei ut av Oslo, men returnerte. Han ga foreløpig status for ansatte i avdelingen. Kl 15.55 ny kontakt

og oppdatering fra KSE v Øistein Knudsen. Kl 16.08 kontakt mot avdelingsdirektør **Andreas Agersborg**. Kl 16.24 sms til avdelingsdirektør **Knut A Moi** som var utenlands på ferie. Kl 16.36 sms til departementsråd **Morten Ruud** og assisterende dep råd **Hans Olav Østgaard** med forespørsel om det var behov for bistand. Fikk i oppdrag fra dep råd Ruud å få frem en oversikt over status for departementets ansatte, men det var ikke behov for å komme.

Kl 16.42 telefonsamtaler med Knut A Moi og sikkerhetsleder **Jan Egedahl**. Kl 17.08 melding fra Øistein Knudsen om at KSE var etablert i FD. Fra ca 16.50 til ca kl 18.00 ble det tatt kontakt med alle avdelinger via telefon eller sms for å få oversikt over status i avdelingene, og videreformidlet pårørendenummer. Kl 18.23, til bruk i RKR-møtet kl 18.30 ble det sendt sms til Morten Ruud, Hans Olav Østgaard, Karin M. Bugge, Ole Hafnor og Øistein Knudsen med samlet status for ansatte, status for SeaKing helikoptre, at DSB tilbyr personell, lokaler og utstyr og at sikkerhetsleder Egedahl melder at det settes ut vakter for å passe arkiver og datasystemer.

Kl 18.29 og fremover mot midnatt diverse telefoner herunder kontakt med Morten Ruud og Hans Olav Østgaard om at hun ville komme innover 23.juli og sms fra Morten Ruud om at oppmøtested trolig ble FD. Kl 23.09 ble det videresendt situasjonsrapport fra DSB til Hans Olav Østgaard og RBA-ledelse.

### **Lørdag 23.7**

KL 08.03: Melding til Andreas Agersborg, Knut Anders Moi, Ole Hafnor, Pål Anders Hagen, Jan Egedahl, Knut Ellingsæter, Anders Eide om at ansatte oppfordres til å møte på allmøte kl 11.00 på Politihøyskolen.

Til stede på Allmøtet: Andreas Agersborg, Knut Anders Moi, Ole Hafnor, Pål Anders Hagen, Jan Egedahl, Venche Rygh, Mette Stangerhaugen.

Kl 1306 : sms: «Kort oppsummering til alle ansatte om situasjonen med bakgrunn i allmøtet på PHS kl 11. Det understrekes at dette er en svært alvorlig hendelse. 6 personer er savnet og 7 er drept i R kvartalet. Rutiner for kriseberedskap er etablert.(RKR) osv. Det er store skader på H-blokka og foreløpig usikkert når personlige eiendeler kan hentes ut. JD etablerer seg midlertidig på PHS, men må finne nye midlertidige lokaler senere. De som skulle begynne på jobb igjen etter ferien på mandag, møter på PHS tirsdag. Ikke mandag. Fjernaksess fungerer, men må brukes minst mulig. Nye meldinger vil bli sendt på sms til alle. Dersom noen lurer på noe eller har behov for kontakt, kan ledelsen i RBA kontaktes»

Kl 1400 fra PHS til KSE (FD). Ole Hafnor, Knut Anders Moi, Pål Anders Hagen, Mette Stangerhaugen.

### **Tilstedeværelse mv i FDs lokaler de første dagene**

I uke 29 var avd.dir. **Ole Hafnor** fungerende ekspedisjonssjef. Han gikk fra jobb fredag 22.07(H-blokka) ca. kl. 14.45 for å reise på ferie.

Hafnor satt på buss på vei til Hvaler (Østfold) ca. kl. 15.30 da han fikk en telefon fra kollega Kristine Knutsen om at bla. H-blokka var «sprengt» og at det var stor uro blant folk i Oslo sentrum. Kl. 15.44 fikk han telefon fra **Georg Bryn** som opplyste at Krisestøttenheten (KSE) ville etablere seg i UD eller FDs lokaler. Hafnor returnerte direkte til Oslo etter ankomst Hvaler, og var i Oslo ca. kl. 17.30. Det var da blitt avklart at KSE skulle etablere seg i FD lokaler.

I løpet av denne perioden fikk Hafnor en rekke telefoner/SMS fra familie, venner og kollegaer, herunder ekspedisjonssjef **Stangerhaugen** som da var innforstått med at han returnerte Oslo. Hafnor brukte mye tid på å forsikre seg om at samtlige fra avdelingen som var på jobb hadde forlatt bygningen før «smellen» kom. Det ble tidlig klargjort at alle hadde forlatt bygningen i tide.

**Pål Anders Hagen**, som var i bil på vei hjem fra ferie, kontaktet Hafnor og Stangerhaugen pr. tekstmelding ca. kl. 16.45 og meldte seg til tjeneste. Hafnor avtalte med Hagen om å møtes i Forsvarsdepartementet. De ankom FD ca. kl. 18.00. Ved ankomst var flere representanter fra Regjeringens kriseråd (RKR) kommet, herunder begge dep. rådene fra JD.

Med unntak av 3,5 timers søvn (kl.02.00 – 05.30) bidro begge med «krisearbeid» til lørdag ca. kl. 22.30. "Krisearbeidet" bestod i bla følgende:

- Oppfølging/kontakt med personell fra avdelingen som hadde vært på jobb denne dagen.
- Innhenting av informasjon, utarbeidelse av overordnede situasjonsrapporter for politisk ledelse basert på innspill fra politi, DSB, HRS.
- Bisitter i RKR møtene, også behjelpelig med tilrettelegging av møtene.
- Støtte UD med opprettelse av kontakt mellom Statsministeren og statsledere fra andre land.
- Tilstedeværelse på allmannamøte på politihøgskolen, hvor også Stangerhaugen og Moi fra RBAs ledelse var tilstede.
- Jevnlig kontakt med HRS og DSB.

Parallelt med dette kom det en rekke henvendelser fra kolleger og andre som ønsket informasjon.

**Jan Egedahl** møtte på eget initiativ direkte opp i R-kvartalet ca. kl. 17.00 den 22.07. Han tok tilhold i tilknytning til operativ leder politi og brann. Fikk oversikt, så langt det var mulig på stedet og igangsatte straks sikring av sensitive områder av H-blokka. Politiet ble orientert om sensitive områder som krever spesiell årvåkenhet. Lørdag 23.07 var han, sammen med Kryptoforvalter **Venche Rygh** inne i H- blokka for å sikre dokumenter og servere. Søndag var det samtaler med ansatte, møter med FAD, DSS og andre sikkerhetsledere for å skaffe oversikt og se på hva gjør en videre. Mandag var Egedahl og Rygh inne og sikret departementets kryptoutstyr. Resten av uken medgikk til etablering på PHS og sikring i R-kvartalet. Lørdag 30.7 var en igjen inne i H-blokk for å sikre servere og etablere midlertidig kjøling etter strømbrudd og ustabil kjøling av servere som hadde vært i drift uten stans etter 22.7.

Hafnor avsluttet og dro på ferie den 24.07 og Knut Anders Moi overtok som fung. ekspedisjonssjef lørdag kveld. Pål Anders Hagen fortsatte sammen med Moi.

**Knut Anders Moi** ble varslet av Mette Stangerhaugen om eksplosjonen kl. 16.24 mens han var på bilferie i Sverige. Deretter hadde han en rekke telefonsamtaler med underlagte etater om blant annet mulige tiltak for alternative lokaliseringer for JD i den innledende fasen samt en rekke samtaler, SMSer med kolleger og pårørende. Han avbrøt ferien og ankom Oslo natt til lørdag 23.07 og møtte opp på Politihøgskolen (PHS) i god tid før allmøtet lørdag. Det var nå blitt besluttet at PHS fra mandag av skulle være JDs arbeidsplass en tid fremover.

Moi var sammen med Hagen i RKR lørdag kveld hvor det ble besluttet å iverksette interdepartementale sit.rapp.

Forespørsel om etablering av krisestab ble rettet før ovennevnte møte i RKR. Det ble da opplyst at departementets krisestab besto av Morten Ruud, Hans Olav Østgaard og Karin Bugge. Av den grunn ble det ikke sett som naturlig at RBA skulle drive ytterligere loggføring.

Søndag morgen den 24.07 meldte **Bente Husby** seg til tjeneste.

Husby, Hagen og Moi fra RBA samlet seg søndag morgen i FD for utarbeidelse av JDs innspill til interdepartementale sit.rapp. De interdepartementale sit.rapp. ble utarbeidet og lagret i CIM.

En god del tid gikk også med til å arrangere besøk fra Statsministeren, JM og øvrig politiske ledelse til etater og miljøer som var berørt av hendelsene.

Fredag, lørdag og søndag opplevdes som svært arbeidsintensive.

RBA ble fra mandag etablerte i et klasserom på PHS. I den innledende fasen ble det lagt vekt på at alle som ville, kunne stille på jobb. Dernest at de som var ferdig med ferien også skulle stille, selv om det var få arbeidsoppgaver. Dette for å kunne få en oversikt over i hvilken grad medarbeiderne var berørt av hendelsen. Det ble også sendt ut SMSer til alle avdelingenes medarbeidere med fellesinformasjon og med generell informasjon om aktiviteter i avdelingen.

### ***Vedlegg: SMS-logg (tekstmeldinger sendt ut til alle i RBA i perioden 23.7 til 10.8 2011***

#### **SMS sendt 23.7 09:18 til alle i RBA:**

Til alle i RBA: De som ønsker det og som har anledning til det kan møte på Politihøgskolen kl 11:00 i dag (lørdag). Her vil det bli gitt informasjon fra ledelsen i JD om hvordan vi skal forholde oss de nærmeste dagene. Kontakt evt Mette eller Ole for nærmere informasjon etter kl 12:00. På! Anders (på vegne av Mette)

#### **SMS sendt 23.7 12.44 til alle i RBA:**

Til alle i RBA: Kort oppsummering etter informasjonsmøte på Politihøgskolen (PHS) i dag kl 11:00. Det understrekes at dette er en svært alvorlig hendelse. 6 personer er savnet og 7 er drept i regjeringskvartalet. Rutiner for kriseberedsskap er etablert (RKR osv). Det er store skader på høyblokka og foreløpig usikkert når personlige eiendeler kan hentes ut. JD etablerer seg midlertidig på PHS men må finne nye midlertidige lokaler senere. De som skulle begynne på jobb igjen etter ferien på mandag møter på PHS tirsdag (ikke mandag). Fjernaksess fungerer men må brukes minst mulig. Nye meldinger om situasjonen vil bli sendt ut på SMS til alle. Dersom noen lurer på noe eller har behov for kontakt kan avd.ledelsen i RBA kontaktes. På! Anders (fung)

#### **SMS sendt 24.7 20:04 til alle i RBA:**

Kjære RBAere. Det vil i morgen bli avholdt en uformell samling for alle i JD i kantinen på Politihøgskolen kl. 11:00. Politisk og administrativ ledelse vil være til stede og det blir mulig å få lunsj for de som ønsker det. Vi ønsker alle vel møtt!. Beste hilsner Mette

#### **SMS sendt 25.7 18:09 til alle i RBA:**

Til alle i RBA: Det blir allmøte for alle i JD (som ønsker å komme) onsdag kl. 11 i auditoriet på Politihøgskolen. Skal prøve å få sendt ut mer infor om møtets innhold ila tirsdag  
Pål Anders

#### **SMS sendt 26.7 12.26 til alle i RBA:**

Til alle i RBA: Tidspunktet for allmøtet onsdag 27.7 er endret til kl. 10:00. Det vil bl.a. bli informert om nye lokaler for JD. Etter allmøtet blir det avdelingsmøte i RBA-rommet (klasserom 2 i 3.etg - inngang D). Møtene er for de som ønsker å komme. Mvh Pål Anders

#### **SMS sendt 26.7 13:09 til alle i RBA:**

Til alle i RBA: Til de som ikke kan møte på allmøtet / avdelingsmøtet onsdag skal vi selvsagt sende ut melding om hva det ble informert om i møtene. Mvh Pål Anders

**SMS sendt 26.7 14:55 til alle i RBA:**

Til alle i RBA: Som tidligere informert om er det allmøte kl. 10:00 på PHS onsdag. Kl. 11:30 er det nytt allmøte med bedriftshelsestjenesten (BHT) til stede. Vi kan samtidig informere om at vi har etablert en oppfølgingstjeneste i regi av BHT. Det tilbys oppfølging i både grupper og individuelt. Avtale om samtale formidles via telefon 95951515.

**SMS sendt 27.7 13:27 til alle i RBA:**

Oppsummering etter allmøtet 27.juli 2011

- 1) Nye lokaler er ikke avklart. De lokaler som var på gang var ikke tilfredsstillende mhp sikkerhet. Det jobbes videre med å finne egnede lokaler.
- 2) Det er gjort tilgjengelig to kontorer for hver avdeling i INNs lokaler i R5 som kan brukes for tilgang til IT-systemer. INN flytter tilbake til R5 1.a den 27.7.
- 3) Det er etablert et flyttestyrt prosjekt under ledelse av PAA som skal ta seg av alt mhp flytting til nye lokaler. Prosjektet ledes av dep.råd gjennom en styringsgruppe best. av avdelingsledelsen (kontakt KAM for innspill om forslag / løsninger for fremtidig arb.plass)
- 4) Det ble vist bilder av ødeleggelsene innvendig i høyblokka. Det er ikke avklart hva som vil skje med høyblokka. Det var 44 medarbeidere i høyblokka da bomben gikk av – to er fortsatt på sykehus
- 5) Det vil ta lang tid før gjenstander kan hentes ut fra høyblokka. Trolig må bygget tømmes systematisk, men uten at hver ansatt selv kan gjøre dette
- 6) Personlige nødvendighetsartikler (briller, lommebøker osv) som ligger igjen på kontoret i høyblokka kan hver enkelt kjøpe og få refusjon av JD. Kontakt leder ang dette
- 7) Minnemarkeringer for de omkomne vil finne sted neste uke. Tidspunkt for dette vil bli annonsert. Det vil senere også bli minnemarkering foran høyblokka. Det oppfordres til å delta på minnemarkeringer / begravelser dersom ønskelig
- 8) Det arbeides med løsninger for infokanal og Outlook fra internett. Midl. rutiner for dok.håndtering og journalføring ble gjennomgått.

**SMS sendt 29.7 15:28 til alle i RBA:**

Til alle i RBA: JD er fremdeles på PHS, men det arbeides med å finne mer permanente lokaler. Arbeidsstasjoner og nettverk er i ferd med å settes opp her, og vi prøver å komme i gang med saker, men har inntil videre papirbasert saksbehandling. Tlf.nr til vår avdelingstelefon er 95951511. Riktig god helg og fortsatt god ferie til de som har det.

**SMS sendt 29.7 15:35 til alle i RBA:**

Til de av dere som skal møte førstkommande mandag:

Det vil være folk til stede i avdelingen fra kl. 0800 på PHS. I resepsjonen får dere adgangskort. Det er opplyst at dere kommer. Husk også JD id-kort. RBA har kontorer i klasserom 2, i 3 etasje, inngang D. PCer, skrivere osv er under utplassering, men vil nok ikke være tilgjengelig før tidligst tirsdag. Vel møtt mandag :-)

**SMS sendt 29.7 18:15 til alle i RBA:**

Alle ansatte i departementene, SMK og DSS er velkomne til åpent hus i kantinen i R5 lørdag og søndag fra kl. 11.00-15.00. Det vil bli enkel, gratis servering. Du kan ta med dine nærmeste, men vi ber om at du begrenser antallet da vi regner med stor pågang. Kantineområdet og tilhørende møteromssaler i 1. og 2. etasje vil være tilgjengelig. Resten av bygningen vil være avsperrert, og det er ikke adgang til å ta med besøkende inn i dep.arealene. For å komme til til hovedinngangen, gå rundt hjørnet fra Teatergata. Husk adgangskort! Mer info på [www.dss.dep.no](http://www.dss.dep.no)

**SMS sendt 04.08 13:55 til alle i RBA:**

Til alle i RBA:

1. Mandag 8.8.kl 09:00 er det allmøte i auditoriet på PHS. Tema er bl.a. status på prosess for nye lokaler samt status for høyblokka. Kl. 10:00 samme dag holdes det en orientering for de som kommer tilbake fra ferien.
2. Mandag 8.8 kl 1200 er det minnemarkering på plassen mellom R5 og Høyblokka for alle. Ta med ID-kort og vær ute i god tid.
3. Nasjonal minnemarkering i Oslo Sentrum den 21.8 hvor enkelte særlig berørte fra dep'tene blir invitert.



4. JDs minnestund blir den 22.8. Tid og sted er ikke avklart.
5. Budsjettprosess og budsjettkonferanser skal gå som planlagt.
6. Foreløpig ikke avklart hvordan man kan få ut personlige eiendeler.
7. Island-turen går foreløpig som planlagt
8. IKT-systemene blir utilgjengelige fra torsdag kl.17 til fredag kl. 05.
9. Alle som ikke har fjernaksess melder dette til brukerstøtte-IKT.

**SMS sendt 05.08 09:54 til alle i RBA:**

Til alle i RBA: Når studentene kommer tilbake til PHS blir det trangere om plassen her. Vi arbeider derfor med noen provisoriske løsninger i påvente av at vi kan flytte til midlertidige lokaler. Det er i denne forbindelse stilt noen kontorer til disposisjon i Utlendingsnemndas lokaler på Oslo City. Hvis noen er interesserte i å sitte der en kort periode, ber jeg om at dere sender en melding innen kl 1400, så vil KAM formidle ønsket videre.

Vi har også varslet om at vi kan komme til å benytte oss av møteromsfløyen i DNK en kort periode. Ellers legger vi opp til at det vil være noe aktivitet på PHS og at vi ellers får innrette oss så fleksibelt som mulig frem til vi er etablert i nye lokaler. Riktig god helg.

**SMS sendt 08.08 15:57 til alle i RBA:**

Til alle i RBA:

I dagens allmøte opplyste departementsråden at det skal være en nasjonal minnemarkering i Oslo Spektrum den 21. august. Antallet plasser er begrenset. Foreløpig er det tatt sikte på at de som var på jobb den 22. juli blir invitert. Det kan være at enkelte departementer får plasser i tillegg. Hvis noen ønsker en slik plass, gi beskjed til Knut Anders.

Vi gjentar også at bedriftshelsetjenesten er tilgjengelig for dem som har behov for noen å snakke med. Telefonnummeret der er 95951515. BHT er også også på plass i sine faste lokaler i R5, telefon 22 24 96 20. Det er også åpent for dem som ønsker å delta i gruppesamtaler. Interesse for deltakelse i slik gruppe kan meldes til Line R Lister, telefon 915 47 089.

**SMS sendt 10.08 14:17 til alle i RBA:**

Til alle i RBA: Vi får det trangere på PHS neste uke når studentene begynner å komme tilbake. Situasjonen når det gjelder lokaler frem til vi er lokalisert på nytt sted er ennå ikke avklart. Vi har reservert møteromsfløyen i DNK. Den rommer de fleste i avdelingen. Vi har også meldt vår interesse for åtte kontorer i Utlendingsnemndas lokaler. Det er ennå ikke avgjort hvor mange kontorer vi får der. I tillegg vil det være aktivitet på PHS. Det legges opp til at vi også må være fleksible når det gjelder bruk av hjemmekontor osv. På fredag kommer vi til å sende ut en melding om hvordan vi ser for oss arbeidet i neste uke.

## **Handlingslogg - Sivilavdelingen 22/7 - 31.7.2011**

### ***Sivilavdelingens forhold til kriseplaner og 22/7-katastrofen***

I kriser som ikke fysisk rammer sivilavdelingen eller sivilavdelingens medarbeidere, vil avdelingens rolle primært være å ivareta egne ansatte og virksomheter tilknyttet Justisdepartementet gjennom sivilavdelingen. Vi har kriseplan på avdelingsnivå, i hovedsak vedrørende ansvarlinjer og varslingsrutiner på ledernivå, men planen har ikke vært revidert siden 2006. Sikkerhetsarbeidet for Høyblokken, med bl.a. rømningsplan, etasjevise evakueringsansvarlige («brannansvarlige») og utpeking av oppmøteplass, var organisert utenfor avdelingen.

Sivilavdelingen hadde ingen rolle i krisehåndteringen på nasjonalt plan. For avdelingen var 22/7-katastrofen i Regjeringskvartalet derfor begrenset til en intern, personalmessig utfordring. Vi førte ingen krisehåndteringslogg for avdelingens håndtering av situasjonen. Vedlagt følger imidlertid en uttømmende oversikt over alle felles-sms'er som ble sendt ut til alle medarbeiderne i SIA i perioden 23.7 – 31.7.

### ***Sivilavdelingens ledelse 22/7-31/7***

I uke 29 var ekspedisjonssjef **Anne K. Herse** på jobb i høyblokka. Det samme var avdelingsdirektør **Torunn Bolstad** og konstituert avdelingsdirektør **Bente Kraugerud**. Ingen av disse lederne var inne i høyblokka da bomben eksploderte. Herse stemplet ut fra Høyblokken kl 1457 og var kommet hjem da det smalt. Bolstad hadde forlatt høyblokka ca kl 1435 og hadde reist til hjem. Kraugerud hadde akkurat gått ut av bygningen, og var i Møllergata ved Venstres Hus da det smalt.

Om kvelden 22.7. var Herse i kontakt med avdelingsdirektør **Tone Celius** og ba henne avbryte ferie. Celius ankom lørdag 23/7 om morgenen. Tilsvarende ba Herse avdelingsdirektør **Wenche Kverneland** mandag 25.7. om å avbryte ferien. Kverneland møtte på PHS onsdag 27.juli. **Bolstad** ble anmodet om å utsette sin ferie som skulle startet samme helg.

E-sjef Herse hadde selv overordnet lederansvar for sivilavdelingen fra 22.7 – 28.7. Fredag 29.7 tok Herse fri og da fungerte Tone Celius som e-sjef.

*SIA-ledelsens tilstedeværelse på PHS 25. – 29. 7 i alminnelig arbeidstid var som følger:*

Ekspedisjonssjef Anne K. Herse mandag til torsdag

Avdelingsdirektør Tone Celius mandag til fredag

Avdelingsdirektør Wenche Kverneland onsdag til fredag

Avdelingsdirektør Torunn Bolstad mandag til torsdag

Konstituert avdelingsdirektør Bente Kraugerud mandag til fredag

### ***Om de enkelte ledere (i tidsrommet 22.7 – 24.7)***

Det gis her en redegjørelse for hvordan avdelingens ledere ble kjent med katastrofen, deres første kontakter med lederkollegaer og sine medarbeidere. Det redegjøres i utgangspunktet ikke for annen kommunikasjon på ledernivå, og bare i begrenset utstrekning for kontakt med medarbeidere utover de første par gangene.

Ekspedisjonssjef **Anne K. Herse** var på jobb fredag 22.7. og stemplet ut kl 1457 og dro hjem. Hun hørte et voldsomt smell. Kort etter oppdaget hun flere ubesvarte anrop og meldinger fra Bente Kraugerud. Hun satte straks på radio og tv, og PC og skjønnte da hva som hadde skjedd, men på ingen måte omfanget. Hun tok kontakt med Kraugerud og fikk orientering om hvordan det stod til med henne, når hun hadde forlatt bygningen og hvilke medarbeidere som var igjen da hun hadde gått. Herse ringte så ass dep råd Hans Olav Østgaard, men kom ikke gjennom til ham. Deretter sendte hun sms både til depråd Morten Ruud for å si at hun var uskadet og var klar for å bidra der det måtte være nødvendig. I samtale med Ruud ble de enige om å avvente ytterligere informasjon, men at SIA forsøkte å få oversikt over egne ansatte. Samtidig forsøkte hun å ringe medarbeidere hun hadde mobilnummer til, bla XXXX. Rundt kl. 1600 ble hun oppringt av XXXX som fortalte at han var uskadet på vei hjem. Det var åpenbart at han hadde vært utsatt for en voldsom opplevelse. Videre hadde hun kontakt med flere medarbeidere som enten ringte eller sendte sms'er. Samtidig var det tett kontakt med Bolstad og Kraugerud for å skaffe oversikt over avdelingens medarbeidere som hadde vært på jobb fredagen. Det viste seg at Facebook og medarbeidernes vennskap også utover JD var til stor hjelp. Relativt raskt ble det klart at vi ikke hadde oversikt over 4 medarbeidere. YYYY var helt nyansatt og vi hadde lite kontaktinformasjon på henne, men Kraugerud var sikker på at hun ikke var i bygget da hun gikk. ZZZZ og BBBB viste seg å være på Legevakten. Kl 17.53 meldte Herse depråd

Morten Ruud og ekspedisjonssjef Stangerhaugen at vi manglet 2 medarbeidere. Deretter sendte Herse oppdateringer til krisestøtte og til avdelingsdirektør Andreas Skulberg. Kl 1943 bekreftet hun at kun CCCC var savnet og at hun ikke hadde vært i kontakt med familie eller venner. Tilsvarende opplysninger hadde vi om DDDD. I timene etter smellet og frem til kl 20 000 var det tett kontakt pr telefon og sms med Kraugerud, Bolstad og Celius, og flere medarbeidere. Videre hadde Herse kontakt med ekspedisjonssjef Stangerhaugen og avdelingsdirektør Skulberg. Ca kl 2000 ble Herse bedt om å komme til Forsvarsdepartementet der deler av JDs ledelse var samlet. Hun utarbeidet informasjonstekst som skulle legges på intranettet med informasjon til alle ansatte. Videre tok hun kontakt med alle ekspedisjonssjefene og formidlet beskjed om at det skulle være allmøte på PHS dagen etter kl 10, og at informasjonen måtte gis alle ansatte. På spørsmål bad hun alle om å komme til Oslo så fort det var mulig. Tilsvarende beskjed ble gitt SIAs ledere slik at alle medarbeidere også ble informert.

Lørdag 23.7. kl 0130 forlot Herse FD sammen med Ruud og Østgaard.

Lørdag 23.7 kl 1030 møtte Herse på PHS. Tidlig om morgenen var det utvekslet smser mellom ledere i SIA og med ekspedisjonssjefskolleger vedr praktiske forhold jfr allmøtet. Etter allmøtet hadde SIA et eget avdelingsmøte hvor det ble gitt informasjon om oppmøte og allmøte påfølgende mandag. Det ble også gitt informasjon om at CCCC og DDDD fortsatt var savnet og at JD hadde i kontakt med pårørende. Videre ble det invitert til avdelingsmøte mandag 25.7 etter allmøtet.

For å bedre informasjonsflyten, ble det, etter initiativ fra Andreas Skulberg, besluttet å invitere familiene til JDs 3 savnede medarbeidere til samtale med kriseteam ledet av psykiater Lars Weiseth. Familiene til DDDD og CCCC kom. Møtet ble gjennomført fra kl 16 til kl 1830.

Lørdag ettermiddag ble det sendt sms til alle SIAs ansatte med invitasjon til samling hos Herse søndag 24. kl 14 etter gudstjenesten i Oslo domkirke. Også utover kvelden og natten var det hyppig smskontakt mellom SIAs ledere og medarbeidere. Vi forsøkte å forsikre oss om at ingen skulle være alene.

Søndag 24.7. kl 14 møttes 28 av SIAs medarbeidere hjemme hos Herse til mat, kaker og kaffe. Det var en meget preget og fortvilet forsamling, men det gjorde godt å være samlet. Sistemann/kvinne gikk kl 1930.

Avdelingsdirektør **Torunn Bolstad** forlot høyblokka ca kl 1435 for å gå i 2 ukers ferie. Hun reiste med tog til Kolbotn stasjon og derfra skulle hun ta bilen hjem. 1533 satte hun seg inn i bilen og skrudde på bilradioen hvor hun umiddelbart hørte nyheten om en eksplosjon i regjeringskvartalet og Akersgateområdet. Hun forsøkte å ringe Anne Herse med en gang. Herse var opptatt i telefonen. Hun ringte umiddelbart til Bente Kraugerud som svarte i telefonen og fortalte at hun satt i Møllergata med glass over seg, at hun hadde fått noen kutt men at hun ellers var ok. Kraugerud fortalte at Herse hadde gått fra jobb før henne, men at flere medarbeidere satt igjen da Kraugerud forlot sivilavdelingen i 3. etg. Bolstad og Kraugerud ble enige om å forsøke å få tak i de som hadde vært på jobb den dagen. Samtalen ble deretter avsluttet pga at Kraugerud fikk inn en samtale fra Herse. Herse ringte opp til Bolstad noen minutter etter og fortalte at hun var på trikken da det smalt og at hun var ok. Bolstad tilbød sin hjelp, og det ble enighet om at Bolstad skulle forsøke å ringe alle som hadde vært på jobb den dagen. Bolstad dro hjem og satt i telefonen hele ettermiddagen og kvelden for å kartlegge alle som hadde vært på jobb og deres bevegelser. Bolstad hadde tett kontakt med Herse og Kraugerud denne kvelden og hver gang noen fikk bekreftet at en medarbeider var ok, ble det gitt beskjed til de andre to. Ca kl 2000 på kvelden var det klart at det kun var CCCC og DDDD

(ansatt i SIA, men på den tiden i engasjement i internasjonalt sekretariat) som vi ikke kom i kontakt med. Bolstad fikk etter hvert vite at CCCCs foreldre ønsket å snakke med SIAs ledelse. Bolstad avklarte med Herse at Bolstad skulle opprette kontakt. Bolstad kom i kontakt med CCCCs mor ca kl 2200. Det ble da klart for alle at verken kollegaer, ledere, foreldre eller øvrig familie lykkes med å komme i kontakt med CCCC. For øvrig hadde Bolstad utstrakt kontakt med andre medarbeidere som ønsket informasjon, både på telefon og på sms.

Bolstad møtte på politihøgskolen kl 1100 lørdag 23.7. Det var da avklart med Herse at Bolstad skulle avbryte sin planlagte ferie og bli på jobb. Bolstad deltok i møtet med ledelsen, bisto med å opprette mobilkontakt med alle ansatte i sivilavdelingen, bidro til å lage og sende felles informasjons-sms til alle ansatte i SIA og deltok på møtet med pårørende til de savnende sammen med kriseteam. Bolstad fortsatte å ha telefonisk kontakt og sms-kontakt med medarbeidere gjennom helgen. Bolstad deltok på samling hjemme hos Herse på søndag. Parallelt hadde Bolstad kontakt med CCCCs pårørende. (mer utførlig om CCCCs bortgang nedenfor)

Konstituert avdelingsdirektør **Bente Kraugerud** forlot kontoret sitt i 4. etasje i Høyblokka mellom 15.15 og 15.20. Hun gikk gjennom hele avdelingen, og var innom de fire av SIAs medarbeidere som fortsatt var på jobb, og som satt på sine kontorer i 3. og 4. etasje, før hun forlot bygningen bare få minutter før det smalt. Det satt også medarbeidere fra KOA igjen i 4. etasje da Kraugerud gikk. Hun krysset Grubbegata, og var på vei over Møllergata da det smalt. Hun fikk glass mv. fra bygningene rundt seg over seg, og noen mindre kutt. Hun forsøkte først å gå opp til Høyblokka igjen, fordi hun var opptatt av at de fire medarbeiderne som satt igjen i huset, men ble stanset. Deretter kom politiet til stedet, og ba folk trekke ned på Youngstorget. Kl. 15.29 forsøkte hun å ringe Anne K. Herse. Hun la igjen melding på Herses svarer om hvor hun var, at det hadde skjedd en eksplosjon, og hvilke 4 medarbeidere som satt igjen i Høyblokka da Kraugerud gikk. Hun ble deretter oppringt av Herse, og ga informasjon om hvilke medarbeidere som var igjen i Høyblokka. Deretter ble hun oppringt av Bolstad, og så av Herse igjen. Kraugerud spurte da om det var noe hun skulle foreta seg, eller om det var noe sted hun skulle melde seg, og fikk beskjed om å avvente inntil videre. Parallelt forsøkte Kraugerud å ringe XXXX, som var en av de 4 medarbeiderne som satt igjen i Høyblokka, men fikk ikke svar. Hun hadde også kontakt med andre kollegaer både pr telefon og sms. Kraugerud forlot Youngstorget da politiet stengte dette ca kl 15.45, og dro hjem.

Utover ettermiddagen/kvelden hadde hun jevnlig kontakt med Herse og Bolstad, og sammen var de i kontakt med mange av medarbeiderne i SIA i løpet av kvelden. Ca kl. 20 ble det klart at vi ikke fikk tak i CCCC og DDDD (utlånt til Internasjonalt sekretariat). Kraugerud møtte på PHS lørdag kl. 11.00. Hun deltok på møte med ledelsen, bidro med å opprette mobilkontakt med alle ansatte, utarbeide fellesinformasjon til ansatte som ble sendt ut via sms, og deltok på avdelingsmøte med de ansatte. Lederteamet fordelte de ansatte mellom seg, slik at hver avdelingsdirektør hadde ansvar for å informere og holde kontakt med hver sin faste gruppe ansatte. Søndag 24. juli deltok hun på samling hjemme hos Anne K. Herse. I løpet av helgen var hun også i løpende kontakt med medarbeidere på telefon og sms.

Avdelingsdirektør **Tone Celius** var på ferie på hytta 22. juli og fikk med seg nyheten om eksplosjonen i regjeringskvartalet på radio. Hun fulgte deretter nyhetsendingene på tv. Hun ble oppringt av kollega XXXX som fortalte at han hadde vært inne i h-blokk da bomben eksploderte, at han hadde kommet seg ut og etter forholdene hadde det bra. Han fortalte også at han hadde vært i kontakt med Anne

Herse. Celius hadde utover ettermiddagen og kvelden sms-kontakt med flere medarbeidere i avdelingen, både av de som hadde vært på ferie og de som hadde vært på jobb. Etter avtale med Herse dro Celius fra hytta om morgen 23. juli for å delta på allmøtet på politihøyskolen. Celius bisto med å opprette mobilkontakt med alle ansatte i sivilavdelingen, bidro til å lage og sende felles informasjons-sms til alle ansatte i SIA. Hun returnerte til hytta samme ettermiddag for å pakke og avslutte ferien en uke tidligere enn planlagt. Celius fortsatte å ha telefonisk kontakt og sms-kontakt med medarbeidere utover lørdagskvelden og bisto i å sende/ringe ut invitasjon til alle medarbeidere til samling hos Herse søndag ettermiddag. Celius dro til Oslo 24. juli om morgenen og deltok på samling hjemme hos Herse på søndag.

Avdelingsdirektør **Wenche Kverneland** var på ferie 22. juli. Hun ble gjort oppmerksom på eksplosjonen i regjeringskvartalet og fikk deretter fortløpende med seg nyhetssendingene på TV. Kverneland var i sms-kontakt med Herse gjentatte ganger i løpet av ettermiddagen/kvelden. Kverneland hadde utover ettermiddagen og kvelden også sms-kontakt med flere medarbeidere i avdelingen. Hun fortsatte å ha løpende sms-kontakt med medarbeidere i løpet av helgen. Etter avtale med Herse dro Kverneland hjem fra ferie tirsdag og møtte på PHS fra onsdag morgen kl. 08.00.

### ***Særlig om CCCCs bortgang***

CCCC hadde kontor i 3. etg og var på jobb 22.7. Hun hadde formidlet til kollegaer at hun skulle jobbe litt sent for å gjøre ferdig et utkast til rapport for arbeidsgruppa hun var sekretær for. CCCC forlot kontorplassen sin noen minutter før bomben smalt.

Fra ca 1540 forsøkte både ledelsen og medarbeidere i SIA å ringe CCCC. Ca kl 2045 ringte moren til CCCC til statssekretær Astri Aas-Hansen. Bolstad hadde kontakt med både familie og venner fredag kveld 22.7 og det ble helt klart ca kl 2100 at CCCC var savnet. Lørdag var familien (mor, far og bror) på Ullevål sykehus i håp om å finne nytt om CCCC der. På PHS ble det enighet om å tilby et møte for de pårørende sammen med et kriseteam med Lars Weiseth i spissen. Familien til CCCC kom til PHS og deltok i møtet. Bolstad ble utnevnt til kontaktperson i JD for familien. Samtidig tilbød JD å ta kontakt med politiet for å skaffe en egen kontaktperson også der. Lørdag kveld ble Bolstad informert om at en person ved Krimvakta, Oslo PD, hadde påtatt seg jobben som kontaktperson i politiet for familien. Både Bolstad og familiens kontakt ved politiet hadde løpende kontakt med familien i dagene som fulgte.

Onsdag 27.7 dro statsråd Knut Storberget og Torunn Bolstad til CCCCs hjemsted for å ha samtale med familien.

### ***Perioden 25-29.7.11***

Mandag 25.7. møtte vi for ledermøter, allmøter og avdelingsmøter. Det var meget overraskende stort oppmøte. For SIAs vedkommende ble det avtalt felles lunsj og møteplass hver dag kl 1130. Det var gjennom uken svært mange som kom på disse samlingene, både av dem som hadde ferie og av dem som var i permisjon.

SIA ble tildelt klasserom og enkelte PCer. Vi pyntet med blomster, lys og bilder av våre savnede.

Denne første uken var preget av medarbeideromsorg, kontakt med BHT for å etablere tilbud og kontakt med alle som trengte hjelp, og det var mange. Videre hadde vi kontakt med BHT for rådgivning. Det viste seg raskt at BHTs kapasitet ble sprengt, men det ble skaffet ytterligere folk og kompetanse. SIAs ledelse forsøkte også å skaffe oversikt over utfordringer under avdelingens arbeidsområde som var forårsaket av bomben.

Det ble sendt minst en sms til alle medarbeidere hver dag, med informasjon, også om den informasjonen vi ikke hadde.

SIA forsøkte etter beste evne å etablere en arbeidshverdag, men det var for SIAs del sterkt preget av traumatisert medarbeidere, og nekrologer og minnetaler da både DDDD og CCCC ble bekreftet omkommet torsdag 28.7. Da fjernaksesstilgangen var meget begrenset var det ikke stort som kunne gjøres, bortsett fra deltagelse i flyttegruppe, prosjekt nye lokaler mv.

Bolstad tok seg av oppgavene i forbindelse med CCCCs bortgang. Et par medarbeidere forberedte avdelingens deltakelse i begravelsen fredag 5. august.

#### ***Faglig arbeid den første uken:***

Mandag 25.8 ble det sendt ut informasjon til underliggende virksomheter om hendelsen og om kontaktinformasjon i JD. Torsdag 26.8 fikk SIA tildelt 2 kontorer i R5 – ett skulle brukes til budsjettarbeid og ett skulle brukes til internasjonale saker.

*Voldsoffererstatning:* Fra onsdag 27.7 arbeidet Kverneland i nært samarbeid med Statens Sivilrettsforvaltning og Kontoret for voldsoffererstatning om å avklare endel juridiske spørsmål om voldsoffererstatning for pårørende og ofrene etter terrorhandlingene. Det ble utarbeidet nærmere informasjon om voldsoffererstatning rettet mot pårørende og ofrene. 1.8.11 ble det lagt ut nærmere informasjon på [jd.regjeringen.no](http://jd.regjeringen.no). Denne informasjonen ble oppdatert 8.7.11. Det var også løpende kontakt med Kontoret for voldsoffererstatning for å sikre god informasjon til publikum og best mulig saksbehandlingskapasitet.

*Sakene i internasjonalt team* ble prioritert pga. Norges konvensjonsforpliktelser til utlandet i slike saker og på grunn av absolutte frister som gjelder for eksempel i saker om utlevering. De som var på jobb i internasjonalt team organiserte seg raskt, de fikk utpekt en gruppeleder og de lagde planer for prioritering og oppfølging av de sakene de fikk tilgang til i doculive. De utarbeidet også foreløpige svar og informasjon til berørte samarbeidsaktører og de virksomhetene som SIA har ansvar for denne første uken.

#### ***Helgen 30-31.7 generell beskrivelse***

Fredag kveld ble det sendt ut informasjon til alle medarbeiderne i SIA om at det ville være åpent hus i R5 både lørdag og søndag for ansatte og deres familier.

For øvrig holdt ledelsen kontakt med de mest utsatte og berørte medarbeiderne gjennom helgen, enten ved telefonsamtaler eller sms.

**Notat**

Til: Ledelsen

Kopi: Mette Stangerhaugen

Fra: KSE

Saksbehandler: ØKN (22 24 53 27)

Saksnr.: 201107382-

Dato: 20.10.2011

UO:off.l.§14,1 ledd

**Krisestøtteenhetens interne gjennomgang etter terrorangrepet 22. juli 2011**

KSE viser til orientering i ledermøtet i RBA samt inneværende års oppdragsbrev og etablert system for internkontroll i KSE. I tråd med forannevnte har enheten gjennomført en intern gjennomgang etter terrorangrepet 22. juli. Gjennomgangen har hatt fire hovedelementer: Individuelle samtaler med KSEs faste medarbeidere, felles gjennomgang i eget møte for enhetens faste medarbeidere, questback-undersøkelse for personellet i KSEs beredskapsgruppe samt fagseminar for beredskapsgruppen.

Dette notatet gir en kortfattet sammenstilling av hovedtrekkene etter gjennomgangen. KSE vil understreke at det i gjennomgangen er lagt betydelig vekt på at terrorangrepet 22. juli var en ekstrem hendelse og at erfaringene må sees i lys av dette. Krevende beslutninger og veivalg tatt i sann tid, og under svært kaotiske forhold under den største krisen i fredstid i Norge, må vurderes med behørig respekt og varsomhet. KSE legger også til grunn at 22. juli-kommisjonen vil se nærmere på enhetens innsats i forbindelse med terrorangrepet og at den vil kunne avdekke andre momenter enn de som fremkommer av vår egen interne gjennomgang. Det må derfor tas alle mulige forbehold om at det samlede bilde ikke foreligger og at den endelige evaluering av KSEs innsats må avvete kommisjonens rapport.

Selv om vi internt har identifisert en rekke forbedringsområder – og med behørig forbehold om at kommisjonens sluttrapport ikke vil foreligge før neste år - mener KSE allikevel å ha grunnlag for å hevde at enheten i betydelig grad evnet å støtte lederdepartementet og Regjeringens kriseråd i de svært krevende minuttene, timene og dagene etter 22. juli. Hvorvidt vi lykkes fullt under de rådende omstendighetene må andre vurdere, og KSE

avventer rapporten fra 22. juli-kommisjonen i så henseende.

### **1. Bakgrunn**

Terrorangrepet 22. juli er den mest omfattende krisesituasjon som KSE har stått ovenfor. Enhetens medarbeidere og en stor andel av personellet i KSEs beredskapsgruppe var engasjert i krisehåndteringen på sentralt nivå umiddelbart og i dagene etter angrepet. Samtlige av enhetens kapasiteter ble satt på prøve, herunder også KSEs reserveløsninger. Som KSEs masterlogg viser, iverksatte enheten tilnærmet umiddelbart varsling om hendelsen iht gjeldende instruksjer og planverk samt forberedte for å kunne støtte lederdepartementet og Regjeringens kriseråd på alternativt sted. KSE flyttet raskt inn i egne lokaler i Forsvarsdepartementet og har kontinuerlig vært operativ fra disse lokalene siden. Det ble gjennomført seks møter i Regjeringens kriseråd, og KSE gjorde sitt ytterste for kontinuerlig å støtte Justisdepartementets håndtering som lederdepartement.

### **2. Å tenke det utenkelige: KSEs interne risiko- og sårbarhetsvurdering med scenariogjennomgang**

KSE gjennomførte i 2008-2009 en systematisk risiko- og sårbarhetsvurdering med scenariogjennomgang, der scenariet med en bilbombe på gateplan ved høgblokken inngikk. Det ble i den forbindelse gjennomført en konsekvensanalyse, og sårbarhetsreducerende tiltak ble iverksatt. Det ble likeledes utarbeidet en overordnet plan for håndtering av et slikt scenario.

De viktigste sårbarhetsreducerende tiltakene innbefattet identifisering av alternativ lokasjon for KSEs situasjonssenter, der FD ble valgt som førstealternativ og UD som andrealternativ. I kjølvannet av dette har enheten bevisst valgt å øve på å operere i alternative lokaler i FD ifm de årlige CMX-øvelsene. Videre fikk KSE i 2009 avdelingens tilslutning til å gjennomføre en åpen anbudskonkurranse for inngåelse av ekstern driftsavtale med plassering av KSEs servere for beslutningsstøtte- og loggføringssystemet KSE-CIM på sikkert sted utenfor regjeringskvartalet, og en slik avtale ble inngått samme år. Krisestøtteenheten valgte også å videreutvikle en såkalt enbruger offline-løsning for ovennevnte system, med henblikk på redundans ved bortfall av Internett. KSE valgte også å satse i betydelig grad på mobile løsninger, slik at enheten i størst mulig grad kan operere steduavhengig. I samarbeid med den kommersielle leverandøren av krisestøtteverktøyet KSE-CIM ble det også utviklet en mobilplattform, slik at også såkalte smartphones m.v. kan benyttes til loggføring, varsling og kommunikasjon.



### **3. KSEs rolle 22. juli**

Krisestøtteenheten var bemannet med vakthavende, rådgiver Georg Bryn, og IKT-rådgiver Christopher Moen fredag 22. juli. Øvrige medarbeidere hadde sommerferie. I forbindelse med utbedringen av KSEs tekniske infrastruktur (jf. øket bevilgning for kapittel 452 Sentral krisehåndtering i Revidert Nasjonalbudsjett 2011) befant det seg også to eksterne montører fra firmaet Fotophono i KSEs lokaler denne dagen. Bryn forlot lokalene like etter kl 1500, og det var således kun Moen og de to eksterne montørene som befant seg i lokalene på eksplosjonstidspunktet.

Til tross for eksplosjonens kraft og nærheten til bilbommen motsto KSEs lokaler trykkbølgen, og lokalene var tilnærmet uskadet etter eksplosjonen. KSEs tekniske infrastruktur var likeledes uskadet, og som følge av at servere m.v. var plassert på sikkert sted utenfor regjeringskvartalet var alle primære tekniske systemer operative etter eksplosjonen. Kraften i eksplosjonen var allikevel så stor at lokalene måtte evakueres umiddelbart. Moen fikk de to montørene i sikkerhet og iverksatte tilnærmet umiddelbart varsling om hendelsen (kl 1527) til vakthavende som igjen viderevarslet i linjen. Undertegnede varslet ekspedisjonssjef Stangerhaugen i RBA og statsråd Storberget. KSE forberedte deretter umiddelbart for å kunne støtte lederdepartementet og regjeringens kriseråd, og enhetens personell forflyttet seg til et første samlingspunkt og deretter til Forsvarsdepartementet. Samtlige medarbeidere i KSE meldte seg meget raskt til tjeneste, og tilgjengelig personell møtte i FD. Mediemonitorering ble iverksatt, og personell fra KSEs beredskapsgruppe ble innkalt for å forsterke Justisdepartementet. Det var rask kontakt mellom de faste medlemmene av Regjeringens kriseråd og KSE, og representanter for de faste medlemmene var fysisk samlet i FD ca kl 1700. Det ble kalt inn til møte i RKR med samtlige departementer tilstede kl 1830, og rådet ble sammenkalt på nytt kl 2200. Pga de praktiske forberedelsene ifm statsministerens og justisministerens felles pressekonferanse ble sistnevnte møte først satt ca kl 2230. Påfølgende dag ble det gjennomført to møter i rådet. Deretter var det ett daglig møte t.o.m. 25. juli. KSE støttet Justisdepartementets håndtering av hendelsen med alle tilgjengelige kapasiteter.

I etterkant av angrepet har KSE vært fullt operativ i sine nåværende midlertidige lokaler, og senere hendelser har blitt håndtert som forutsatt i foreliggende instruksjer og planverk.

### **4. KSEs interne prosess for gjennomgang av erfaringene**

Systematisk erfaringslæring er en nøkkelfaktor for styrket krisehåndteringsevne, og KSE har rutinemessig gjennomgått alle de krisesituasjoner som enheten har vært involvert i siden høsten 2008. For å trekke lærdom av erfaringene fra 22. juli har KSE valgt å gjennomføre en

intern gjennomgang av enhetens erfaringer. Som angitt innledningsvis har gjennomgangen omfattet enhetens faste medarbeidere og personellet i KSEs beredskapsgruppe.

#### *4.1 KSEs faste medarbeidere*

Det er gjennomført erfaringsamtaler med medarbeiderne i KSE etter 22. juli. Disse har vært relatert til den enkeltes subjektive opplevelser og tanker om hva som fungerte godt og hva vi kan gjøre bedre i kommende krisesituasjoner.

I tillegg er det gjennomført en felles erfaringsgjennomgang. Den enkelte ble her anmodet om å komme med innspill i form av *de tre viktigste elementene som fungerte godt* og *de tre viktigste elementene som vi kan gjøre enda bedre* i kommende krisesituasjoner.

#### *4.2 Personellet i KSEs beredskapsgruppe*

KSE valgte i 2010 å endre regimet for ovennevnte gruppe. Dette ble gjort for å styrke forutsigbarheten for KSE samt å legge bedre til rette for kompetansehevende tiltak for personellet. Departementene nominerer nå to navngitte medarbeidere som er forpliktet til å stille, dersom KSE innkaller dem, og Krisestøtteenheten tar ansvar for kompetansehevende tiltak og øvelser for personellet. Det er også gjennomført en kompetansekartlegging i Beredskapsgruppen med påfølgende kurs og oppøving.

Det ble tidlig klart at det var behov for personellforsterkning 22. juli, og det gikk ut innkalling av personellet i beredskapsgruppen. En rekke personer i gruppen deltok i arbeidet de kommende dagene.

For å fange opp beredskapspersonellets erfaringer, er det gjennomført en kortfattet spørreundersøkelse (Questback). Videre ble personellet i Beredskapsgruppen invitert til et fagseminar 17. oktober. Utdypende erfaringer ble formidlet fra personellet i seminaret.

## **5. Overordnede erfaringer**

Basert på ovenfornevnte gjennomgang vil KSE fremheve følgende positive hovedmomenter etter 22. juli:

- Krisestøtteenheten evnet i all vesentlighet å levere som forutsatt til lederdepartementet og Regjeringens kriseråd til tross for at KSEs primære lokaler måtte evakueres. Personellet som var på plass i den innledende fasen må sies å ha gjort en innsats langt utover det som med rimelighet kunne forventes. Eksternt personell ble bragt i sikkerhet, varsling ble iverksatt og rask forflytning til alternative lokaler ble gjennomført.

- Det ble meget raskt etablert kontakt mellom KSE og departementets administrative og politiske ledelse, og innledende ansvarsfordeling ble gjennomført meget raskt
- Den gjennomførte risiko- og sårbarhetsvurderingen med scenariogjennomgang, konsekvensvurdering og iverksetting av sårbarhetsreducerende tiltak og overordnet plan for håndtering var av uvurderlig betydning (alternativ plassering, fysisk plassering av teknisk infrastruktur, satsning på redundante, mobile løsninger m.v.)
- KSEs viktigste tekniske systemer fungerte som forutsatt.
- De mobile løsningene var helt avgjørende.
- Likeledes var det helt avgjørende at KSE hadde øvet på å operere i alternative lokaler.
- Videre bidro gjennomførte øvelser – ikke minst Øvelse Oslo 2006 og Øvelse TYR til at vi var mentalt forberedt på flere samtidige hendelser ved et terrorangrep.
- Beslutningsstøtte- og loggføringssystemet KSE-CIM var også helt avgjørende for enhetens leveringsevne. KSE hadde tilgang på egne sentrale planer, rutiner, prosedyrer og instruksjoner.
- Personellet i Beredskapsgruppen bidro aktivt til at lederdepartementet kunne ivareta overordnede oppgaver – ikke minst hva gjelder kriseinformasjonsarbeidet i JD.
- Det var god dialog med JDs presse- og informasjonsenhet, og KSEs ressurser ble aktivt benyttet av JD/Info
- KSEs stab evnet å improvisere nødvendige løsninger, når dette var nødvendig – med svært god bistand fra IKT-miljøene i både Justisdepartementet og Forsvarsdepartementet
- Bistanden fra Forsvarsdepartementet var avgjørende for at KSE kunne operere. I særlig grad vil KSE fremheve bistanden fra FD 1 og 2 samt FDs IKT-enhet og Sikkerhetsleder.
- Alle møter i Regjeringens kriseråd kunne forberedes, gjennomføres og følges opp tilnærmet som normalt, til tross for svært endrede rammebetingelser.

Basert på gjennomgangen vil KSE fremheve følgende hovedutfordringer:

- KSE opplevde betydelige informasjonsutfordringer i den innledende fasen. Enheten fikk i svært liten grad tilgang til faktainformasjon om hendelsene, da dette synes i all vesentlighet å ha blitt formidlet telefonisk fra underlagte etater til enkeltpersoner/ledere i departementet, uten at dette ble videreformidlet til KSE for evt loggføring og videreformidling. KSE opplevde det derfor som svært utfordrende å skulle ivareta kontaktfunksjonen for departementets ledelse. KSEs mediemonitorering kompenserte noe, men savnet av autoritativ informasjon fra fagavdelingene var betydelig – ikke minst fordi KSE manglet grunnlag for å utarbeide overordnede

situasjonsrapporter for lederdepartementet. Det kan argumenteres for at situasjonsutviklingen skjedde svært raskt, men dette er et fenomen som er felles for de fleste omfattende krisesituasjoner og som har vært en tilbakevendende utfordring ved de øvelser som er gjennomført.

- KSE opplevde det som svært utfordrende at Justisdepartementet ikke formelt etablerte kriseledelse og krisestab som forutsatt i departementets kriseplan. KSE påpekte etter flommen tidligere i sommer at enheten ikke er dimensjonert for å overta alle stabsfunksjonene til et lederdepartement – hvilket syntes å ha skjedd ifm flommen. KSE opplever at dette gjentok seg den 22. juli. Departementets krisestab ble ikke entydig satt, slik KSE opplevde det, og loggføring ble ikke iverksatt utover KSEs loggføring. Funksjonen som krisestabssjef i departementet ble, slik KSE opplevde det, ikke besatt. Fra enhetens side opplevde en derfor at KSE måtte ivareta flertallet av stabsfunksjoner i lederdepartementet fremfor å støtte lederdepartementets kriseorganisasjon som forutsatt i konseptet for sentral krisehåndtering og i departementets egen kriseplan. Det medførte et svært stort press på enhetens kapasiteter, og viktig informasjon ble formidlet i ulike linjer og med svært varierende grad av loggføring og notoritet. Savnet av flere sentrale ledere og saksbehandlingsskapasitet i departementet var betydelig.
- Som følge av ovennevnte fikk KSE også i begrenset grad tydelige bestillinger fra JD som lederdepartement. Enheten måtte i stedet selv etter beste evne identifisere nødvendige bidrag – hvilket vel egentlig må kunne sies å falle innenfor enhetens oppdrag. Dette gjaldt også tildels kriseinformasjonsarbeidet.
- KSE ser at de tilgjengelige funksjonene i beslutnings- og loggføringssystemet KSE-CIM må utnyttes enda bedre, og tilgjengelig funksjonalitet – ikke minst hva gjelder dokumentarkivet – må tas aktivt i bruk.
- KSE hadde utfordringer som følge tekniske begrensninger i form av bl.a. brannmurer i FDs nettverk. Vi var avhengig av betydelig IKT-støtte fra FD, noe vi ikke hadde erkjent fullt ut under tidligere øvelser.
- I den innledende fasen var det utfordrende å dimensjonere bemanningen i KSE. Potensialet for at krisehåndteringen kunne bli langvarig medførte at noe personell ble holdt i reserve. Det opplevdes – forståelig nok - av enkelte som svært frustrerende. Det var naturlig nok en klar forventning hos de fleste om å bli innkalt og satt raskt i arbeid i en så omfattende krisesituasjon.

## 6. Erfaringer fra KSEs medarbeidere

I det etterfølgende gjengis i korthet positive erfaringer fra KSEs faste medarbeidere.

- Veldig rask respons
- Alle var positive til å trå til - internt og i FD
- Hadde sentrale løsninger som virket
- Vi klarte å holde et veldig lavt stressnivå
- Kontakten med JD/Info var bra
- Fikk inn flinke folk raskt
- Veldig bra mobilt utstyr
- Raskt etablert, og infrastrukturen fungerte i stort
- Veldig løsningsorientert tilnærming og fantastisk bistand fra FD
- Innøvde rutiner fungerte meget bra

I det etterfølgende gjengis i korthet innspillene fra KSEs faste medarbeidere til hva som kan gjøres bedre i kommende krisesituasjoner:

- Hadde ikke bra lokaler - det fungerte, men kunne vært bedre
- Hadde ikke den beste infrastrukturen; langt dårligere enn hva vi er vant til - viktig at vi tar høyde for det fremover
- Kunne KSE organisert seg annerledes internt for å løse alle oppgavene? (Mange praktiske oppgaver)
- Forbedre distribusjonslister og rutiner for utsendelse - inn i dokumentarkivet og bruk av tiltakskortene i KSE-CIM
- Kontakten med JD/Info var bra, men kan bli enda bedre (vanskelig å få klare bestillinger)
- Fikk inn flinke folk raskt, men mer utfordrende ift langsiktig drift
- Veldig bra mobilt utstyr, men utfordrende ift brannmurer
- Vi bør ytterligere forbedre varslingsrutiner for Beredskapsgruppen - brukte ikke mye tid på forhåndsvarsling - kan med fordel sende ut et forhåndsvarsel
- Behov for back-up for vakthavende/avlastning
- En kom inn fra ferie på mandagen - lurte på hvordan arbeidet i KSE var organisert og mener at flere burde vært kalt inn
- Vi er tjent med å ha en litt tydeligere intern kriseorganisering
- Ikke tilfredsstillende å få melding om at «det p.t. ikke er behov for ytterligere ressurser, men at vi sier fra etter hvert»
- Uavklarte avtaler ift hotell og mat
- Telefonlister på nettet (dep) må forbedres av departementene
- Ferdig pakket KSE-koffert bør anskaffes til samtlige
- Behov for mer informasjon til egne ansatte (status for skadde, døde osv)
- Stort trykk på de som var på jobb, flere burde vært kalt inn
- Bedre rolle- og ansvarsfordeling internt i KSE

## **7. Erfaringer fra personellet i KSEs beredskapsgruppe**

Basert på mottatte spørreskjema og tilbakemeldinger fra personellet i Beredskapsgruppen under det gjennomførte fagseminaret, kan følgende kortfattede erfaringer trekkes frem:

### *Innkalling til tjeneste*

Alle svarer at de oppfattet innkallingen/varslingen klart og tydelig. Beredskapsgruppen ble innkalt uten at man fullt ut visste hvilke oppgaver man ønsket dekket. Det møtte opp flere enn de man hadde bruk for. Flere ble permittert etter kort tid.

### *Mottak på tjenestested*

Flertallet svarer at de møtte i Forsvarsdepartementet. Én hadde ferie og satt på Sunnmøre og loggførte i KSE-CIM. En svarer at det var forvirring om hvor de skulle tjenestegjøre/arbeidsplass, mens flertallet opplyser at det var grei informasjon. Én svarer mer pragmatisk at veien måtte bli til mens man gikk ift plassering og oppgaver.

### *Informasjon om hvilke arbeidsoppgaver den enkelte skulle bidra med*

Flertallet mener at det var tilstrekkelig informasjon, men det påpekes av flere at det manglet noen som fordelte oppgaver i JD.

### *Tilrettelegging av arbeidsplass med pc*

Flertallet opplyser at ikke alt utstyr fungerte optimalt for beredskapsgruppens personell, og at det var problemer med oppkobling fra de som kom "utenfra" pga brannmurer m.v. i FD. Dette ble løst etter hvert.

### *Kompetanse for å kunne ivareta arbeidsoppgaver for Lederdepartementet/KSE*

Samtlige opplevde å ha nødvendig kompetanse for å kunne ivareta pålagte oppgaver.

### *Avløsning og dimettering fra tjeneste*

Flertallet opplyser at de etter hvert fikk nødvendig avløsning og avklaring på endelig dimettering. Flere opplyser dog at det tok tid før det ble avklart hvor lenge man skulle være i innsats. Enkelte ble omdisponert til bl.a. UD, uten at det var avklart hva man skulle bidra med.

### *Andre innspill til KSE*

- I starten av en katastrofe er det naturlig at man ikke har full oversikt over behovet for bistand. Det ble vel også et vakuum i starten ved at infosjef i JD først måtte møte på annet sted enn i FD sine lokaler.
- Kontorene i FD var ikke tilstrekkelig utstyrt/ i beredskap til å ta inn et større antall nye medarbeidere på kort varsel.

- Departementer som ber om bistand fra Beredskapsgruppen bør på forhånd ha tenkt tydelig gjennom HVA de trenger hjelp til.
- Bør være enda klarere vaktlistene.
- Bør etablere bedre system for forsyning av mat og drikke.
- Medicovervåking av sosiale medier bør styrkes ytterligere.
- Godt å kunne være til nytte og bistå i hendelsen.

### **8. Videre oppfølging fra Krisestøtteenhetens side**

I etterkant av terrorangrepet 22. juli har Krisestøtteenheten søkt å ivareta eget personell på best mulig måte – både de som var i høgblokken på eksplosjonstidspunktet og de som kom til samme dag og senere. KSE har få medarbeidere, og forventningene til ivaretagelse av enhetens funksjoner er store. Det var derfor viktig for oss raskt å være klare til kommende kriser, og KSE er så langt tilfreds med at både kontaktfunksjonen for ledelsen og støttefunksjoner ved større hendelser (senest ved brannen om bord i MS Nordlys) har blitt ivaretatt. Det skyldes ikke minst en enorm ståpå-vilje hos enhetens faste stab, og jeg finner det riktig å berømme samtlige medarbeidere for fantastisk innsats 22. juli og i etterkant. I særlig grad vil jeg berømme rådgiver Christopher Moen og rådgiver Georg Bryn som begge på en forbilledlig måte evnet å holde hodet kaldt etter eksplosjonen 22. juli og i vesentlig grad bidro til at KSE evnet å levere under helt ekstreme forhold.

KSE vil fortsatt ha betydelig oppmerksomhet vedrørende egne medarbeideres helse- og arbeidssituasjon, noe som er utfordrende gitt de rammebetingelser og den arbeidsmengde som foreligger slik situasjonen er for hele departementet.

Når det gjelder enhetens fysiske plassering m.v. legges det opp til følgende:

- KSE forblir i nåværende midlertidige lokaler i FD inntil nye lokaler i JD (Nydalen) står klare for innflytning
- Det etableres et situasjonssenter i JDs nye lokaler i Nydalen med tilsvarende funksjonalitet som i H-blokk
- Møteromsfasiliteter for Regjeringens kriseråd planlegges etablert i R5 og i JDs lokaler i Nydalen (reserve)
- KSE etablerer alternativt situasjonssenter på egnet sted
- KSE videreutvikler de mobile løsningene
  - KSEs faste stab (eget mobilkonsept med separat strømforsyning inneholdende bl.a. satellittkommunikasjon, mobiltelefoner med doble sim-kort, mobile dataløsninger m.m.)
  - Personellet i beredskapsgruppen (alle får tildelt mobiltelefon og ferdig oppsatt bærbar PC fra KSE for å unngå problemer med eksterne brannmurer etc).

Videre har KSE iverksatt en rekke tiltak for ytterligere å forbedre enhetens evne til å støtte lederdepartement og Regjeringens kriseråd, basert på de erfaringer som er fremkommet i den interne gjennomgangen. Herunder kan nevnes videreutvikling av beslutnings- og loggføringssystemet KSE-CIM og anskaffelse av ytterligere redundante løsninger. I tillegg vil KSE etablere tydeligere interne strukturer i egen kriseorganisasjon samt oppdatere nødvendige rutiner og instruksjoner i samsvar med ovennevnte.

### **Avslutning**

Terrorangrepet 22. juli satte Krisestøtteenheten på den største prøven i KSEs korte historie. Det var mye som fungerte bra for enhetens del og mye som vi helt klart kan gjøre enda bedre i kommende krisesituasjoner. KSE har allerede iverksatt flere tiltak for å forbedre de momentene som er fremkommet i den interne evalueringsprosessen. Som nevnt innledningsvis, er systematisk læring en forutsetning for øket krisehåndteringsevne på både organisasjons- og individnivå. KSE har som mål at erfaringene fra terrorangrepet 22. juli vil bli lagt til grunn for enhetens videre utvikling – i håp om at angrepet – i all sin grusomhet – i det minste vil bidra til ytterligere styrket sentral krisehåndteringsevne. KSE vil for øvrig gi en nærmere omtale av oppfølgingen etter terrorangrepet i kommende årsrapport. P.t. er Krisestøtteenheten operativ som forutsatt i midlertidige lokaler, og det er en klar ambisjon at vi skal kunne levere som forutsatt til lederdepartement og Regjeringens kriseråd til tross for svært endrede rammebetingelser.

Jeg tillater meg å benytte anledningen til å rette en oppriktig takk til samtlige av KSEs medarbeidere for fantastisk innsats i forbindelse med terrorangrepene 22. juli. Det er et privilegium å få lede slike medarbeidere.

Øistein Knudsen jr.  
direktør