

**ASK
ØY**

KOMMUNE



Askøy hendelsen - erfaringer og lærdom

Fagseminar TBU
09.12.2021; Anton Bøe

Bakteppet; hendelser/kokevarsler

- Vannsparing mange somre; toppet seg i 2018 da Askøy kommune sto i fare for å gå tom i vannkildene på Søre Askøy
- Stort behov for oppgradering og vedlikehold; flere kokevarsler grunnet planlagt vedlikehold eller teknisk svikt.
- Ingen bakteriologiske funn på vannprøver ved tidligere hendelser

Økonomisk bakteppe

- Under budsjettbehandlingen i desember 2018, fjernes eiendomsavgiften
- I samme budsjettbehandling, nedstemmes økning av VA-avgifter for 2019, uten spørsmål om hvilke konsekvenser dette får.
- Først i mars 2019 omgjør Kommunestyret vedtak i samsvar med Rådmannens innstilling på VA-avgifter fra desember 2018.

Organisatorisk bakteppe

- Etter påsken i 2019, får vi presentert et utkast til organisasjonsmodell som fjerner flere ledere i Teknisk avdeling, og «pulveriserer» ansvaret i seksjonene.
- Dette bruker organisasjonen mye tid på frem til 06.06.2019.

KOKEVARSEL. Dette er en melding fra Askøy Kommune. Det er registrert flere alvorlige sykdomstilfeller i området. På grunn av mistanke om smitte via næringsmiddelkjeden, der vannet kan være en av mulighetene til smitte, iverksettes kokevarsel.

Krise eksternt - Krise internt.

- Innbyggernes krise. Dødsfall og mange alvorlig syke.
- Kommunens håndtering. Ta kritikk. Beklage. Åpenhet.
- Media. Lite nyansert. På jakt etter feil og syndebukker.
- Organisasjonen vann og avløp
 - VA-ledelse «oppspist» i KKL og media
 - Umenneskelig arbeidsmengde
 - Tyngende ansvarsfølelse
 - Fritt vilt; media, facebook, ute blant folk
 - Mangel på kommunikasjon og informasjon i startfasen
 - Mangel på oppfølging av ansatte i startfasen

Informasjon og media

- **Åpenhet, ydmykhet og ærlighet**
- Stort informasjonsbehov, både fra media og fra innbyggere.
- Mediadekning «minutt for minutt».
 - Lokal – regional – nasjonal – internasjonal presse.
 - Fra ca. 150 til 200 medieoppslag per måned
til **2.857 oppslag i løpet av 4-uker til 30 juni.**
- Bred informasjon til innbyggere og næringsliv
 - Media
 - Kommunens internett og informasjonsmøter
 - Facebookside
- I starten mye frustrasjon og sinne blant innbyggere.

Kapasitetsmessige utfordringer

- Holde KKL, media, nettside, facebook oppdatert
- Synkronisere innsatsen; egne folk, andre avdelinger, eksterne
- Lammet av innsynskrav; media, politikere, abonnenter, myndigheter
- Henvendelser, spørsmål
- Erstatningskrav, krav om prisavslag; systematisering, foreløpig svar

KRISE

- Kriser handler ofte om at vi utsettes for påkjenninger som overstiger vår opplevde evne til å mestre situasjonen vi er i.
- Hva som oppfattes som en krise og hvordan denne påkjenningen oppleves og håndteres vil imidlertid kunne variere sterk fra person til person.



- Å huske på at vi alle er forskjellige og at vi opplever ting ulikt er gull verdt i en situasjon hvor du på et eller annet vis blir en støttespiller for en som opplever å være i en form for krisesituasjon.



Forbedringspunkter som ble erkjent umiddelbart gjennom krisen

- INFORMASJON – (skape tillit)
 - Etablere informasjonsstrategi - nok informasjonskapasitet
 - Informere på et språk som forståes. Ikke fag-/«stammespråk»
 - Under en krise - ikke informere om alle detaljer fortløpende før de er sjekket ut og vurdert faglig.
 - Under en krise - informere godt internt, før det informeres i media.
- DOKUMENTASJON – (logg)
 - Manglende dokumentasjon, er i ytterste konsekvens «ikke utført».
 - Dokumentasjon/ loggføring er uvurderlig hjelp i en krise i forhold til bl.a. håndtering av «innsynskrav» og granskning i ettertid.
- KONTINUERLIG FAREKARTLEGGING/ ROS sett med «nye» kritiske øyne.

Hva er gjort siden 1.januar 2020?

- Oppbemanning. 11 nye stillinger for å håndtere forbedringsarbeid, og deretter sikre kontinuerlig utvikling.
- Kontinuerlig farekartlegging / ROS.
- Nytt kvalitetssystem hvor nye prosedyrer legges inn fortløpende
- Oppdatering av datafangst på ulike driftsdata. Dette er krevende i forhold til integrasjon av ulike programmer.
- Aktiv registrering av vedlikeholdsintervaller i Gemini VA, med varsel i ulike fargekoder.
- Ferdigstilt Handlingsplaner, VA-norm, Politikerne følger opp forbedringspunkter i SINTEF-rapporten, maksbeløp tvungen påkobling, eksproprieringsvedtak i VA-prosjekt, og mye mer....

Viktige lærepunkter

- Dimensjonere organisasjonen med dedikerte personer til viktige oppgaver som tradisjonelt «gjøres med venstre hånd»
- Farekartlegging/Ros/ internkontrollsystemerSett av tid i egen organisasjon. Dette kan ikke «kjøpes» uten grundig involvering. Kontinuerlige prosesser som aldri «ferdigstilles».
- Involver politikerne i å etterspørre status på viktige bestemmelser i Drikkevannsforskriften. Politikerne har et ansvar, men da må de også få informasjon nok til å forstå hva de har ansvar for.
- Dersom politikerne etterspør status, blir også alle nivåer i administrasjonen involvert i rapporteringen. Da vil det fungere over tid. Dersom ingen etterspør rapportering, er det sannsynlig at rapporteringer blir nedprioritert i en travel hverdag.