

# OLYCKSPLATS BORLÄNGE BANGÅRD

Anna Norling

**MEDDELANDE 158**

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>SPFs förord</b> . . . . .	<b>5</b>
<b>Inledning</b> . . . . .	<b>6</b>
<b>Händelseförloppet</b> . . . . .	<b>7</b>
Urspårningen . . . . .	7
Evakueringen . . . . .	7
Katastrofläge blev god övning . . . . .	9
<b>Kriskommunikation</b> . . . . .	<b>11</b>
Ett triangeldrama . . . . .	11
Krisberedskapen . . . . .	11
<b>Undersökningens uppläggning</b> . . . . .	<b>13</b>
Syfte och frågeställningar . . . . .	13
Material och metod . . . . .	14
<b>Redovisning</b> . . . . .	<b>16</b>
Aktörerna . . . . .	16
Borlänge kommun . . . . .	16
Räddningstjänsten . . . . .	16
Banverket . . . . .	17
SOS Alarm . . . . .	17
Polis . . . . .	17
Sveriges Radio Dalarna . . . . .	17
Den kommersiella radion . . . . .	17
Järnvägsinspektionen . . . . .	18
Larmet går . . . . .	18
Stor förödelse på bangården . . . . .	19
Stabschef och informationsbefäl kallas in . . . . .	21
Finns någon bakre ledning? . . . . .	22
Bakre ledningsarbetet kommer igång . . . . .	22
VMA förbereds . . . . .	24
Räddningstjänstens arbete avslutas . . . . .	25

<b>Kommunen</b> . . . . .	<b>26</b>
Kommunkansliet får kännedom om olyckan . . . . .	26
Kommunens övriga informationsinsatser . . . . .	26
Informationscentral inrättas . . . . .	27
Samarbete mellan myndigheter . . . . .	28
Evakueringen . . . . .	29
Radions roll som informationsförmedlare . . . . .	30
Internets användning som informationsspridare . . . . .	31
Utredningarna . . . . .	32
<b>Jämförelser med olyckan 1998</b> . . . . .	<b>33</b>
<b>Avslutande kommentar</b> . . . . .	<b>37</b>
Samordning av information . . . . .	37
Internets roll . . . . .	39
Rutin och övning . . . . .	39
Avslutning . . . . .	40
<b>Summary</b> . . . . .	<b>41</b>
<b>Referenser</b> . . . . .	<b>43</b>
<b>Bilagor</b> . . . . .	<b>44</b>
Bilaga 1. Brev till allmänheten . . . . .	44
Bilaga 2. Sändningar i Sveriges Radio under de två första dygnet . . . . .	45
Bilaga 3. Borlänge kommuns hemsida i samband med tågolyckan . . . . .	48
Bilaga 4. Karta över riskområdet . . . . .	49
Bilaga 5. Tackbrev till kommuninvånarna . . . . .	50
<b>SPFs senaste rapporter och meddelanden</b> . . . . .	<b>51</b>

## SPF:s FÖRORD

Effektiva informationsinsatser är ofta avgörande för samhällets förmåga att möta störningar av olika slag inte bara för att förhindra omfattande skador på såväl människor som egendom utan också, och inte minst, för att bevara förtroendet för samt tilliten till samhället och dess institutioner.

Styrelsen för psykologiskt försvar (SPF) har enligt sin instruktion det övergripande ansvaret för informationsberedskapen i Sverige. Detta ansvar fullgörs bland annat genom att forskningsmässigt ägna uppmärksamhet åt frågor som rör de kommunikations- och informationsproblem som ofta uppstår i samband med svåra samhällsstörningar och där samspelet mellan myndigheter, medier och medborgare står i centrum för intresset. Allt i syfte att vidmakthålla och om möjligt förbättra informationsberedskapen hos myndigheter och andra samhällsorgan samt hos massmedierna.

I början av april 2000 inträffade i Borlänge en tågolycka när ett antal tankvagnar innehållande gasol spårade ur och välte. Parallellt med det operativa arbetet uppstod naturligtvis en rad informations- och kommunikationsproblem. Bland annat måste boende i närheten evakueras till följd av olyckan. På ungefär samma ställe inträffade 1998 en annan tågolycka när två godståg kolliderade varvid några containervagnar spårade ur. Hade man vid olyckan 2000 nytta av de erfarenheter man dragit vid det förra olyckstillfället?

Det är bland annat denna fråga som pol mag Anna Norling, Demokratiinstitutet vid Mitthögskolan i Sundsvall, belyser i denna studie. Studien koncentrerar sig på de kommunala informationsinsatserna medan medierapporteringen och kommuninvånarnas reaktioner lämnas utanför. Statens Räddningsverk (SRV) och Överstyrelsen för civil beredskap (ÖCB) har ekonomiskt stött projektet.

Förhoppningen är att de slutsatser författaren kommer fram till skall vara till gagn också för andra kommuner i landet när det gäller att planera för en god informationsberedskap inför oönskade störningar i samhällslivet.

*Göran Stütz*

*Forskningschef, SPF*

## INLEDNING

En olycka kommer sällan ensam, brukar det heta. Det talesättet fick en brutal verklighetsförankring i april 2000 då ett godståg kom in på bangården i Borlänge med en alldeles för hög hastighet varvid flera vagnar med farligt innehåll välte. Händelsen inträffade nästan exakt två år efter en liknande olycka på samma plats då en godsvagn spårade ur och giftig gas läckte ut.

I samband med olyckan i mars 1998 initierade Styrelsen för psykologiskt försvar en studie om hur kommunikationen fungerande mellan myndigheter, massmedier och allmänheten. Den visade bland annat att det trots en framgångsrik räddningsinsats förelåg betydande brister i kommunikationen såväl mellan berörda myndigheter som när det gäller de uppgifter som spreds till allmänheten.

Den förra studien hade bland annat till syfte att belysa eventuella brister i kommunikationen och ge förslag på förbättringar och planeringsinsatser för att undvika liknande problem vid framtida större olyckor och andra allvarligare samhällsstörningar. Två år senare ger den nya olyckan anledning att gå tillbaka och studera i vilken utsträckning ansvariga myndigheter "lärt sig" något från tidigare erfarenheter. Två olyckor av samma grundkaraktär, på samma plats och med i stort sett samma aktörer inblandade, om än med olika händelseförlopp, gör det rimligt att jämföra och diskutera insatserna.

Föreliggande studie har författats av Anna Norling, pol mag och forskningsassistent vid Demokratiinstitutet vid Mitthögskolan i Sundsvall. Hon har svarat för materialinsamling, intervjuer och analys. Undertecknad har fungerat som projektledare och vetenskaplig rådgivare.

Slutligen vill vi framföra ett stort tack till räddningstjänsten i Borlänge och till Borlänge kommun för visat intresse för detta arbete och för deras vilja att bistå med sina erfarenheter och kunskaper i samband med olyckan på Borlänge bangård. Ett tack också till SPFs forskningschef Göran Stütz för goda råd i samband med studiens uppläggning och för konstruktiv kritik i arbetets senare skeden.

*Lars Nord, fil dr*

*Föreståndare, Demokratiinstitutet*

# HÄNDELSEFÖRLOPPET

## *Urspårningen*

Vid halv tre-tiden natten mot lördagen den 8 april 2000 inträffar en tågolycka i centrala Borlänge. Det rör sig om ett godståg lastat med "farligt gods" - med sammanlagt nio vagnar fyllda med totalt cirka 450 ton gasol. Sex av vagnarna spårar ur och av dessa välter fem på bangården vid Borlänge centralstation. Trots den våldsamma urspårningen springer som tur är ingen av vagnarna läck. Ett vittne som bor intill bangården berättar senare i en tidningsintervju: "Först hörde jag ett svisch och sedan var det som om någon sköt med gevär på tåget".

Tåget är på väg med gasolen till Domnarvets stålverk, och körs av det privata bolaget BSM Järnväg, när det spårar ur. Vid olyckstillfället gick transporterna med gasol sedan en tid tillfälligt från Göteborg till Borlänge. Enligt tidtabellen ska tåget ha anlänt till Borlänge klockan 02.55 men olyckan inträffar redan klockan 02.27 vilket delvis förklaras av att tåget startade tidigare än planerat, men också av att delar av sträckan kördes betydligt fortare än tillåtet.

Redan en kilometer före olycksplatsen, ser personalen i rangertornet att tåget kommer in mot bangården med en alldeles för hög hastighet. Tågklararen kontaktas då för att lägga om en växel så att tåget ska slippa en mindre kurva och på så sätt inte spåra ur. Men tågklararen hinner inte lägga om växeln, utan strax efteråt ser han i sitt fönster hur gasoltåget kör förbi för att några sekunder senare spåra ur.

Klockan 02.30 kommer ett katastroflarm från bangården in till SOS Alarm i Borlänge. Katastroflarmet på Borlänge bangård har bara utlösts en gång tidigare, vid gasolyckan 1998. Räddningstjänsten i Borlänge får under samma minut larmet om olyckan som ett katastroflarm. Först på plats är brandmästaren som vid tidpunkten för olyckan är i tjänst på brandstationen i Borlänge. Tidigt kan räddningstjänstens personal konstatera att inget större läckage finns; synen som möter dem är stor förödelse på bangården.

När brandingenjören i beredskap (BIB) kommer till olycksplatsen, kontaktas ytterligare två brandingenjörer för att ikläda sig rollen som stabschef respektive informationsbefäl. Informationsbefälens arbete utgår under de första timmarna från räddningstjänstens station i Borlänge, medan stabschefen påbörjar sitt arbete på skadeplatsen i den ledningsbuss som tidigt är på plats. Ledningsbussen är en gemensam länsresurs som finns i Rättvik och som används vid större olyckor. Räddningsledningen bedömer från början att det inte är nödvändigt att sända ut ett VMA (Viktigt Meddelande till Allmänheten) med anledning av det inträffade eftersom inga större läckage inträffat på tankvagnarna.

## *Evakueringen*

Kanslichefen i Borlänge kommun kontaktas strax före klockan fyra på morgonen av stabschefen på skadeplatsen. Tidigt beger sig kanslichefen dit för att få mer information om vad

som hänt, samt för att skapa sig en bild av läget. Efter besöket på olycksplatsen inleds arbetet på kommunkansliet med att få igång olika viktiga funktioner och verksamheter. Främst måste man göra upp planer för trafikomläggningar, samt informera näringsidkarna i centrala Borlänge om att de inte kan hålla öppet under, i första hand, helgen. Socialtjänsten får i uppdrag att börja planera för en eventuell evakuering av boende i närheten av olycksplatsen. Evakueringsens omfattning är i detta skede inte klar men man arbetar efter tre alternativa scenarier.

Klockan fyra på lördagsmorgonen väcks nyhetschefen för Sveriges Radios lokala nyhetskanal, Sveriges Radio Dalarna, av Dagens Eko-redaktionen i Stockholm, som har fått uppgifter om att katastroflarm utlösts med anledning av en olycka på banområdet i Borlänge. Dagens Eko har redan i sin nyhetssändning klockan 04.00 med ett telegram om olyckan, men man behöver nu mer information till kommande sändningar. Nyhetschefen kontaktar SOS Alarm för att få bekräftat att det skett en olycka, och får vid detta tillfälle ungefär samma information om vad som hänt som från Dagens Eko. Omedelbart påbörjas arbetet med att få igång den lokala radiostationen. För att fort få ut någon till olycksplatsen tas kontakt med en reporter som är bosatt i Borlänge som genast beger sig till centralstationen.

I Dagens Ekos sändning klockan 06.00 på lördagsmorgonen

nns reportern med i direktsändning från olycksplatsen. Klockan 06.30 har Radio Dalarna sin första extrasändning med information också direkt från olycksplatsen. Man kan då meddela, att det är ett tåg med gasol som sparat ur och att fem vagnar vält inne på bangården, att det för tillfället inte kunnat konstateras något läckage och att det därför inte föreligger någon omedelbar fara för allmänheten.

Den första avspärrningen sätts upp på ett område ca 150 meter från olycksplatsen. Senare beslutar räddningstjänsten att ett riskområde på 300 meter ska upprättas (se bilaga 4). Inom detta område finns både bostadshus och affärslokaler eftersom det omfattar delar av centrala Borlänge tätort. Någon evakuering av boende i området är i detta skede inte aktuellt, dock börjar man på kommunen redan nu göra vissa förberedelser. Vid Radio Dalarnas sändning klockan 06.30 medverkar den för tillfället tjänstgörande räddningsledaren i en direktsänd intervju. En uppmaning riktas bland annat till allmänheten att inte ringa SOS Alarm för att få ytterligare information utan att i stället fortsätta lyssna på den lokala radion.

Under söndagen fattar kommunledningen beslut om att lägga ut information om olyckan på kommunens hemsida. Klockan 21.00 finns den första informationen ute och löpande uppdatering sker därefter av denna (se bilaga 3).

För att borttransporteringen av gasen ska gå riskfritt ägnar räddningstjänsten lördagen och söndagen åt att undersöka vagnarna med avseende på eventuella läckor, men också till att lägga upp en tidsplan för det fortsatta arbetet. För att röjningsarbetet ska kunna genomföras så säkert som möjligt beslutar räddningsledaren efter samråd med flera experter att vagnarna ska tömmas på gasol på plats. Man gör upp en tidsplan som i första skedet sträcker sig två veckor fram i tiden.

Vid en extrasändning på söndagen den 9 april klockan 20.00 i Sveriges Radio Dalarna lämnas ett definitivt besked om evakuering samt vilka som kommer att beröras. De berör-

da områdena är de så kallade Dagnyhusen som ligger i direkt anslutning till olycksplatsen samt det gamla teaterkvarteret. Sammanlagt berör evakueringen ungefär 700 personer. Efter dörrknackning på måndag förmiddag där de boende i området informeras tar man också reda på vilka som själv kan ordna sitt boende. Vid 14-tiden på måndagen påbörjas evakueringen. De flesta av de som berörs har ordnat bostäder hos släkt och vänner, men ett 70-tal inkvarteras på Fornby folkhögskola och på vårdhemmet Hällsjöhem. På måndagskvällen är evakueringen klar och arbetet med att tömma vagnarna kan börja.

Saneringen av olycksplatsen med de gasofyllda tankarna ska i huvudsak ske i tre steg. Först borras hål i tankarna. Men innan detta görs undersöks tankytan med hjälp av ultraljud för att finna eventuella skador. Hålen görs i vätskedelen, det vill säga långt ned på tanken, för att man ska kunna tömma så mycket av gasolen som möjligt när den är i flytande form. I moment två pumpas gasolen ur med hjälp av specialpumpar som fästs vid de ventiler som sitter i hålen. För att få ur den resterande gasolen används slutligen en kombination av pumpning och avfackling. Avfackling är en metod som innebär att man förbränner gasolen via antändning. Genom att i änden av en slang ha ett antal rör där gasen antänds kan man försäkra sig om att resterande gasol försvinner ur tanken. Avfackling används inom industrin för att helt kunna tömma tankar från gasol. Därefter fylls behållarna med kväve för att säkert veta att gasolen är uttömd.

Under tisdagen pumpas gasolen ur den sista av de två vagnar i tågsättet som inte vält, och samtidigt inleds arbetet med att borra hål i de fem liggande vagnarna. Vid 17-tiden på torsdag eftermiddag har man borrarat hål i fyra av de fem liggande vagnarna. I hålen sätts ventiler så att man kan få ut gasolen och förbränna den. Den sista vagnen töms under lördagen och räddningstjänstens arbete avslutas tidigt på söndagsmorgonen en dryg vecka efter det att olyckan inträffade.

### *Katastrofläge blev god övning*

I Sverige har under senare tid inträffat flera olyckor med tåg och farliga ämnen inblandade. SPF har ur kriskommunikations- och informationssynpunkt studerat några av dessa händelser. Det gäller tågurspårningen och evakueringen i Kävlinge 1996 (Jarlbros m fl 1997) och den tidigare refererade gasolyckan på bangården i Borlänge (Nord 1998). Därtill inträffade också en tågolycka med farligt gods i Kälarna i Jämtland 1997. I Norge inträffade veckan innan olyckan i Borlänge också en tågolycka, där gasol läckage och gnistbildning ledde till kraftiga bränder, men lyckligtvis inga personskador.

Som vid många olyckor kom spekulationer om vad som hade kunnat hända igång relativt tidigt. Med tanke på olycksplatsen, mitt i Borlänge tätort, och vagnarnas innehåll, hade den här olyckan kunnat få värre följder. Denna gång uppstår dock inga sprickbildningar eller läckage i behållarna. Hade gasolen kommit ut ur vagnarna hade explosionsliknande bränder i värsta fall kunnat uppstå. Vid kärlsprängning av en större behållare, till exempel en järnvägsvagn, med kondenserad brandfarlig gas kan riskavståndet för en oskyddad person bli upp till 1000 meter. Gasol är en högexplosiv gas som används i stora mängder inom industrin. Det är en gas som transporteras i flytande form, starkt komprimerad, vilket gör att väldigt stora mängder kan transporteras på en och samma gång.



Efter ett möte sent på lördagskvällen med kommunen och räddningstjänsten beslutas om att de evakuerade kan börja återvända på söndagen under förmiddagen. Arbetet på olycksplatsen är för räddningstjänstens del avslutat klockan 05.30 på söndagsmorgonen. Tidigt den 16 april kan den informationsansvarige på räddningstjänsten meddela att räddningsarbetet nu är slutfört. Denna information läggs även ut på kommunens hemsida. Efter att ha genomfört olika mätningar kan man konstatera, att alla vagnar är helt tömda på gasol. I en intervju med informationsansvarige på räddningstjänsten, meddelas att alla avspärningar tagits bort förutom de som är runt själva olycksplatsen där arbetet med att återställa banområdet nu återstår för Banverket. Till följd av detta kommer tågtrafiken via Borlänge att förbli avstängd ytterligare en tid.

Orsaken till olyckan är vid denna tidpunkt ännu inte utredd, men den avgörande faktorn synes vara den höga hastighet som tåget hade vid passeringen av en växel inne på bangården. Undersökningar visar bland annat att det automatiska tågstoppsystemet, ATC, aktiverades vid tre tillfällen under de tre sista milen. ATC ingriper när tåget går mer än nio kilometer fortare än vad tåget eller spåret klarar av. Då bromsas tåget ned till tillåten hastighet och lokföraren kan då återigen köra vidare.

Efter påskhelgen avvecklar Borlänge kommun sin specialsida på Internet helt och därefter ersätts informationssidan med ett tackbrev till kommuninvånarna skrivet av kommunstyrelsens ordförande (se bilaga 5). Från tackbrevet går det också att få fram den information som tidigare kommit upp automatiskt på kommunens hemsida. I Borlänge kommun ska som en direkt följd av olyckan en omfattande undersökning sättas igång. En utredningsgrupp med representanter från miljökontoret, kommunkansliet och Borlänge Energi ska granska säkerhetsfrågorna när det gäller all transport av farligt gods som går genom centrala Borlänge, både via järnväg och på landsväg. Dessutom görs en gemensam utvärdering med start i en gemensam genomgång under Räddningsverkets ledning på Räddningsverkets skola Rosersberg utanför Stockholm. Olyckan utreds nu av BSM Järnväg, Järnvägsinspektionen, Banverket, samt polis och åklagare.

I efterhand kan man säga, att det som kunde ha blivit något som skulle kunna betecknas som en katastrof, lyckligtvis i stället blev en prövning av de berörda, främst lokala, myndigheternas krishanteringsberedskap som visade, att den tidigare olyckan i Borlänge 1998 varit en god "övning" som kom till stor nytta en tidig april morgon två år senare. Vid det tidigare tillfället fungerade myndigheternas interna information relativt väl, men det fanns dock stora brister när det gällde att kommunicera med och informera invånarna i Borlänge (Nord 1998). Behovet av en bättre planering och väl kända informationsrutiner påtalades i diskussionerna efter olyckan 1998 och värdet av den diskussionen är en av de frågor som är av störst intresse i denna jämförande studie av de lokala myndigheternas agerande två år senare.

# KRISKOMMUNIKATION

## *Ett triangeldrama*

En teoretisk utgångspunkt för många studier av moderna kommunikationsprocesser i ett demokratiskt samhälle är att betrakta dessa som ett växelspel mellan tre huvudaktörer: myndigheter/beslutsfattare (det politiska systemet), massmedier och medborgare. Detta perspektiv är fruktbart vid studier av kommunikation i samband med samhällsstörningar eftersom särskilt intresse då finns för frågor kring hur de budskap som kommuniceras sprids och uppfattas av de olika aktörerna samt vilket förtroende som finns mellan dessa (jfr Nordlund 1994, 2000, Nord 1998).

I samband med kommunikationsförlopp under samhällsstörningar finns risker för betydande störningar i dialogen mellan aktörerna. Mycket information skall ut under kort tid och beslutsunderlaget är ofta bräckligt. Stressituationen kan av skilda skäl negativt påverka sändarnas förmåga att leverera konkret och fullständig information. Mottagarnas förmåga och vilja att ta till sig denna information kan också påverkas. En risk finns att massmedierna, i rollen som informationsförmedlare, inte förmår att fullgöra sina uppgifter. Av den anledningen blir frågan om hur väl samspelet mellan dessa tre aktörer fungerar central för studier av kriskommunikationsprocesser (Nordlund 2000).

Den här studien begränsas till att beskriva och diskutera de kommunala myndigheters kommunikation i samband med tågolyckan på bangården i Borlänge. Här fokuseras myndigheternas informationsspridning om händelseförloppet till de boende i Borlänge, såväl via massmedierna som via kommunkontoret. Det innebär en begränsning i studiet av informations- och kommunikationsproblematiken eftersom vare sig massmediernas arbetssätt eller medborgarnas uppfattning om skeendet i olika avseenden och inte minst uppfattningen om den information man fick inte beaktas. Samtidigt är just myndigheternas kriskommunikation av central betydelse i situationer som denna, och en granskning av denna del av kommunikationsprocessen kan rimligen ge besked om huruvida viktig och relevant information med anledning av olyckan effektivt nådde borlängeborna.

## *Krisberedskapen*

Kriskommunikation handlar inte bara om den kommunikations- och informationsproblematik som kan uppstå vid en samhällsstörning, utan ingår som en viktig del i den beredskap som bör finnas för sådana situationer. Det handlar om att ha planer och rutiner för vad som ska göras och av vem, när det ska göras och att mellan myndigheter skapa nätverk, med kontaktpersoner för att tillsammans utveckla gemensamma strategier för att på bästa sätt kunna hantera samhällsstörningar.

En grundläggande aspekt av kriskommunikationen är sändarens trovärdighet. Utan denna skapas inget förtroende och ingen tillit i mottagarleden. Det är naturligtvis viktigt, att människor har förtroende för och sätter tillit till myndigheters verksamhet och infor-

mation innan en samhällsstörning inträffar. Faktorer som kan föranleda ett minskat förtroende är bland annat motstridiga budskap och en verklig eller upplevd inkompetens från myndighetens eller organisationens sida (Nordlund 1994).

Att ha en plan i beredskap för hanterandet av samhällsstörningar är nödvändigt, men inte tillräckligt. När krisen eller störningen väl är ett faktum sker mycket av arbetet via improvisation. Organisationen måste dock ha fungerande rutiner för att klara av den improvisation som behövs (Larsson & Nohrstedt 2000). Till sin hjälp med att bland annat få ut information till allmänheten har myndigheter i Sverige i dag många olika typer av kanaler. Här har naturligtvis nyhetsmedierna en viktig uppgift eftersom de är väl etablerade och deras räckvidd är stor. Beroende på olika faktorer, inte minst i vilken fas i störningen man befinner sig i, är vissa kanaler lämpligare att använda än andra. För aktörerna på myndighetssidan gäller det att i akutfasen få ut information till så många drabbade och berörda som möjligt och vanligen under mycket kort tid. För att uppnå detta är det viktigt att använda sig av så många informationskanaler som möjligt utan att tappa överblicken i till exempel uppdatering av ny information. I detta arbete blir samordningen mellan olika aktörer som har information att lämna mycket viktig, bland annat för att förhindra att olika budskap kommer ut.

När det gäller att snabbt få ut viktig information till exempel i akutfasen av en störning har etermedierna och bland dem främst den lokala radion stor betydelse. Tidningar fungerar bättre när det gäller att få ut faktainformation och mer fördjupad kunskap (Nord 1998). Internet kan sägas ha både radions och tidningens egenskaper, men har fortfarande inte samma spridning. Det ökade antalet hushåll som är uppkopplade på nätet gör emellertid att Internet i framtiden sannolikt får en allt större betydelse när det gäller kommunikation i samband med samhällsstörningar (Liljeström 2000, Hedman 1999). Internet har här väsentliga fördelar: i princip kan obegränsade mängder information lagras och den kan finnas tillgänglig vid tidpunkter som är mest lämpliga för mottagarna.

Utifrån de här redovisade perspektiven på kriskommunikation ska fortsättningsvis granskas hur myndigheternas kommunikation fungerade i samband med tågolyckan i Borlänge i april 2000, hur informationsarbetet organiserades vid berörda myndigheter, hur samverkan mellan dem skedde, på vilket sätt mediernas och allmänhetens frågor besvarades och vilka lärdomar som dragits från den tidigare olyckan 1998. Behovet av en mer ambitiös informationsplanering framstod den gången tydligt vilket gör det särskilt intressant att studera om viktiga lärdomar dragits av tidigare erfarenheter.

# UNDERSÖKNINGENS UPPLÄGGNING

Undersökningen av olyckan i Borlänge i april 2000 kan studeras utifrån flera utgångspunkter. Det konkreta räddningsarbetet, olika tekniska insatser som gjordes eller orsaken till det inträffade beaktas emellertid inte här. Denna studie fokuserar de berörda myndigheternas information och kommunikation mellan sig, till medier, till borlängeborna och till en bredare allmänhet.

## *Syfte och frågeställningar*

Kommunikations- och informationsproblematiken i samband med tågolyckan studeras dels genom olika förberedelser som till exempel handlingsplaner för krishantering, dels och främst genom studium av hur informationsspridningen faktiskt gick till under de dygn störningen förelåg. Vad var det som fungerade bra och vad fungerade mindre bra informationsmässigt?

En annan viktig utgångspunkt för studien är att följa upp den undersökning som gjordes av tågolyckan i Borlänge våren 1998. Till viss del kommer den här undersökningen att bygga på den tidigare, och vissa jämförelser kommer förstås att göras. Framförallt fokuseras de erfarenheter som den tidigare olyckan gett berörda myndigheter och om och hur dessa erfarenheter kom till användning två år senare. Den första olyckan kännetecknades informationsbristerna bland annat av oklara interna rutiner, missförstånd i kontakterna mellan berörda myndigheter och mellan myndigheter och massmedier, framförallt den lokala radion. Fyra huvudfrågor kan formuleras:

- Hur fungerade kommunikationen inom och mellan de myndigheter och organisationer som engagerades av olyckan?
- Hur samordnade myndigheterna och organisationerna sin information vid olyckan?
- På vilket sätt hanterade och besvarade myndigheterna mediernas och allmänhetens frågor?
- Vad kunde man lära av den tidigare olyckan 1998?

En viktig informationskanal som nämndes i den förra studien är Internet. Innehållet på en hemsida kan snabbt uppdateras och kompletteras, vilket är en fördel för till exempel en kommun i en krissituation. Internet kan i ett akut skede i dag knappast ersätta den lokala radion när det gäller att förmedla snabb och adekvat information om det aktuella läget. Kommunens nyttjande av Internet som informationskanal beskrivs längre fram i framställningen.

En annan angelägen uppgift är att få en bild av den kommersiella radions roll vid samhällsstörningar. Det visar sig i flera undersökningar (se t ex Ohlsson 1999, Strid 1999) att den kommersiella radion får allt fler lyssnare medan public service-radion som helhet har

en krympande lyssnarskara särskilt bland de yngre. Det kan därför vara relevant att studera den kommersiella radions roll vid en allvarlig samhällsstörning.

## *Material och metod*

Undersökningen baseras till största del på intervjuer med representanter för berörda myndigheter, framförallt på kommunal nivå. De personer som intervjuats är:

<b>Borlänge kommun</b>	<i>Kanslichef Webbansvarig Tältidningspersonal</i>
<b>Räddningstjänsten</b>	<i>Räddningsledare Informationsbefäl Stabschefer Brandingenjörer</i>
<b>SOS Alarm</b>	<i>Operatör</i>
<b>Banverket</b>	<i>Trafiksäkerhetshandläggare</i>
<b>Järnvägsinspektionen</b>	<i>Utredningsledare</i>
<b>Sveriges Radio Dalarna</b>	<i>Nyhetschef Reporter</i>
<b>Polisen</b>	<i>Informatör</i>

*Tågklarare, som tjänstgjorde under olycksnatten*

Samtliga intervjuades via telefon under tiden 2 till och med 29 maj 2000 med undantag för vissa kompletteringar vid besök i Borlänge. De intervjuade har utfrågats om informationshanteringen kring olyckan generellt sett och sin egen roll i informationshänseende i samband med denna. Därutöver har frågorna gällt myndigheternas kommunikation, såväl externt som internt. Dessutom har frågorna gällt krishanteringsplaner inom respektive myndighet. Mediarepresentanterna har intervjuats i syfte att granska tillgången på information för medierna samt informationsförmedlingen till allmänheten. Medieinnehållet studeras dock inte.

Varje olycka är förvisso unik, men har drag gemensamma med andra. Olyckan som inträffade 1998 i Borlänge kan därför två år senare, i någon mening, ses som en "övning". Det måste i en kommun finnas en beredskap om något liknade inträffar igen. Vid olyckor där kemiska ämnen ingår kan det föreligga en omedelbar fara för människors hälsa och liv. Det är därför av yttersta vikt att konkret och adekvat information med råd och anvisningar

kommer ut till allmänheten så fort som möjligt bland annat så att ryktesspridning och panik inte uppstår. Effektiva informationsinsatser är ofta avgörande för samhällets förmåga att möta svåra påfrestningar och förhindra omfattande skador på såväl människor som egendom och, inte minst, bevara förtroendet för och tilliten till samhället och dess institutioner. För att kunna hantera och i förväg på bästa sätt förbereda sig behövs hos myndigheter och andra aktörer en plan för hur kommunikationen externt och internt ska fungera i sådana situationer. Olika mottagargrupper kräver olika information: de som direkt drabbas av olyckan behöver råd och anvisningar, boende i områden som inte direkt drabbas men som berörs har andra informationsbehov och det samma gäller allmänheten i riket i stort. För de båda första grupperna är det de lokala medierna som är av störst betydelse, medan riksmidierna har samma uppgift för den tredje kategorin (t ex Sandberg & Thelander 1998, Dahlgren m fl 1998).

En ordinär insats för berörda aktörer brukar i regel vara betydligt kortare än i detta fall. Räddningstjänsten var denna gång på skadeplatsen från larmningen natten mot lördagen 8 april och fram till dess att arbetet med tömningen av tankvagnarna var klart tidigt på morgonen 16 april. Även andra aktörer hade under denna tid speciell verksamhet till följd av olyckan. Längden på insatsen gör att uthålligheten, som är en viktig del i förberedelserna i organisationen, också prövas.

Huvudinriktningen i denna studie ligger på verksamheten under de första dagarna. Därefter stabiliserades verksamheten och trycket vad gällde främst den externa kommunikationen och informationen till evakuerade och allmänheten blev mindre.

# REDOVISNING

Vid olyckan i Borlänge deltog ett flertal aktörer i arbetet. Dels i det operativa arbetet som skedde på olycksplatsen, dels i det arbete som skedde för att allmänheten och medierna skulle vara informerade om händelseförloppet. Nedan följer först en kort presentation av varje aktör samt deras roll vid olyckan. Därefter presenteras skeendet mer i detalj och då främst de delar som rör respektive myndighets informationshantering och kriskommunikation. Det kan vara viktigt att nämna att vi i fortsättningen när vi talar om "Borlänge kommun" avser kommunkansliet när inte annat framgår av texten.

## **Aktörerna**

### **Borlänge kommun**

Kommunens främsta uppgift vid en större samhällsstörning är att få igång vissa verksamheter och funktioner samt att informera innevanarna om vad som hänt och, om så krävs, ge råd och anvisningar till drabbade och berörda. Vid en eventuell evakuering skall man se till att olika alternativa eller tillfälliga bostäder finns (Nord 1998). Vid det aktuella olyckstillfället fanns på Borlänge kommun inte någon informatör anställd utan ansvaret för informationshanteringen låg hos kanslichefen. Vid större olyckor eller samhällsstörningar finns en speciell handlingsplan att arbeta efter, här finns viktiga telefonnummer, åtgärder och checklistor att följa. Borlänge kommun fick vid den tidigare olyckan 1998 ingen omedelbar information om vad som inträffat. Denna gång var dock förhållandet ett annat.

### **Räddningstjänsten**

Räddningstjänstens verksamhet domineras av det arbete som måste göras på själva olycksplatsen. Det handlar först och främst om att rädda liv och därefter om att göra olika bedömningar av den fortsatta händelseutvecklingen för att undvika fara för allmänheten. Räddningschefen har det normativa ansvaret, han bestämmer hur räddningstjänstens resurser ska fördelas. Det är räddningsledaren som leder arbetet på platsen, och som fattar alla viktiga beslut beträffande detta. Räddningsledaren är även den person som ytterst bestämmer om ett VMA, viktigt meddelande till allmänheten, ska sändas eller inte. Räddningsledaren är också den person som kan besluta om en eventuell evakuering av allmänheten. För kontakter med medier och för att ta hand om informationen, både externt och internt, har räddningsledaren ett informationsbefäl till sin hjälp. Informationsbefälets roll är att ta hand om medierna och allt som rör informationen om det som inträffat. Vid olyckan i Borlänge fick informationsbefälet dock en annan uppgift efter det att en andra stab, den bakre ledningen, etablerats. För att leda stabsarbetet vid en insats finns en stabschef och staben skall främst vara ett stöd åt räddningsledaren. Om en bakre ledningsfunktion etableras är skillnaden mot den främre staben, att den sistnämnda skall vara ett mer direkt stöd i det ope-

rativa arbetet på olycksplatsen, samt att internt på skadeplatsen ge information till samverkande myndigheter. Den bakre staben handhar uppgifter av mer övergripande karaktär, men skall också kunna vara en avlastning för den främre staben. Vid en olycka ska alltid en stab etableras på brandstationen. En främre stab, som alltså var i verksamhet den här gången hör inte till det normala.

### **Banverket**

Statliga Banverket är, som ansvarig för järnvägen, ansvarig för åtgärder i samband med olyckor som kan underlätta arbetet på olycksplatsen för räddningstjänsten. Man har även ansvar att efter det att räddningstjänsten avslutat sitt arbete återställa skadeplatsen.

### **SOS Alarm**

SOS Alarm är en viktig sambandscentral i den akuta fasen av en större olycka eller allvarlig samhällsstörning. Enligt i förväg uppgjorda planer ska man underrätta myndigheter och public service - företag om olyckan och samordna räddningsinsatserna. SOS Alarm kan förmedla räddningsledarens begäran om att sända VMA. Knappen, hos i det här fallet tågklararen på Borlänge central, som utlöser katastroflarm, är kopplad direkt till SOS Alarm.

### **Polis**

Polisens främsta uppgift vid en olycka som den i Borlänge är att se till att arbetet på olycksplatsen får pågå så ostört som möjligt. Detta innebär att man har hand om avspärrningar, omdirigering av trafik samt ger upplysningar till allmänheten. I situationer som denna leds arbetet av en särskilt utsedd insatschef. Polisen har även ansvaret att registrera skadade och döda, och i sådana fall underrätta anhöriga. För informationshanteringen finns en särskild informatör hos polisen som ska hantera frågor från nyhetsmedier och allmänhet vid större olyckor eller brott. Under den tid då bostadshuset omedelbart i anslutning till olycksplatsen, de så kallade Dagny-husen, var evakuerade ansvarade polisen för bevakningen av området. Från och med måndag den 10 april hjälpte hemvärnet polisen med bevakningen av avspärrningar och av det evakuerade området.

### **Sveriges Radio Dalarna**

De förberedelser som finns på Sveriges radios lokala nyhetskanal, Radio Dalarna, för samhällsstörningar är regelverket kring VMA. Den här gången begärdes inget VMA. Radions speciella informationsansvar blir vid en olycka som den i Borlänge dock särskilt viktigt, speciellt i den akuta fasen när olyckan inträffat och den första informationen snabbt måste ut.

### **Den kommersiella radion**

Den kommersiella radiostationen Mix Megapol vars sändningar går att lyssna på i Borlänge, har ingen lokalredaktion. Mix Megapol sänder allt, inklusive nyheter, centralt från Stockholm. För närvarande har man alltså ingen lokal bevakning i Borlänge och heller inga lokala nyheter. Mix Megapol Falun/Borlänge ingår i ett nätverk med andra Mix Megapol stationer i landet, och ägs av Bonnier Radio AB.



Här kan inskjutas att under 2001 kommer det att bli möjligt att via den kommersiella radi-on kunna sända ut meddelanden till lyssnarna/allmänheten vid samhällsstörningar. Detta genom att en "box" placeras på radiostationerna. Boxen manövreras /aktiveras via RDS (Radio Data System) centralt av Sveriges Radio.

### **Järnvägsinspektionen**

Järnvägsinspektionen är tillsynsmyndighet under Statens haverikommission. Vid en olycka är det Järnvägsinspektionens uppgift att utreda olycksorsaken. Arbetet påbörjas av utredningsledaren så tidigt som möjligt. Järnvägsinspektionen har en telefonberedskap för olyckor med en handlingsplan för vem som ska informeras och i vilken ordning.

### **Larmet går**

Klockan 02.30 natten till lördagen den 8 april 2000 inkom ett automatlarm i form av ett katastroflarm till SOS Alarm i Borlänge. Ett katastroflarm innebär att någon, i det här fallet tågklararen på Borlänge station, tryckt på den knapp som omgäende utlöser ett automatlarm hos SOS Alarm. När ett sådant larm inkommer finns hos SOS Alarm en speciell checklista med åtgärder som ska vidtas. Under samma minut som larmet inkom gick ett totalarm ut till räddningstjänsten i Borlänge. Ett totalarm innebär att, förutom de ordinarie, alla deltidanställda brandmän kallas in. Fortfarande under samma minut gick ett larm till polisens länskommunikationscentral i Falun.

Klockan 02.32 gick ett direktlarm till samtliga ambulanser i Borlänge som var i tjänst. Under samma minut larmades även räddningstjänsten i Falun, varvid också kemdykare inkallades. Klockan 02.33 hade SOS Alarm kontakt med den brandingenjör som vid olyckstillfället tjänstgjorde som brandingenjör i beredskap (BIB). Hon fick en kort ej fullständig information om det inträffade och begav sig sedan från bostaden i Falun mot Borlänge. Klockan 02.34 hade SOS Alarm radiokontakt med den första bilen som var på väg ut till olycksplatsen, bil nummer 101 från Borlänge räddningstjänst.

Ett par minuter senare, klockan 02.36, kontaktades Banverket via telefon för att man på SOS Alarm skulle få kompletterande information om olyckan. Den information man då fick var att ett tåg lastat med gasol har sparat ur, och att det rör sig om flera vagnar som vält omkull. Under samma minut fick SOS Alarm en bekräftelse på att Faluns räddningstjänst var på väg mot olycksplatsen.

Två minuter senare hade SOS Alarm kontakt med en av de tre larmade ambulanserna som meddelade att de skulle fungera som ledningsambulans, det vill säga ansvara för ambulansernas eventuella användande. Klockan 02.39 larmades "lilla sjukhusgruppen", som är en del i kommunens katastrofberedskap, på Borlänge lasarett.

Klockan 02.40 larmades den speciella ledningsbussen som fanns i Rättvik, även kallad MOBISOL. Den fungerar som en sambandscentral med all den utrustning som kan tänkas vara nödvändig. Klockan 02.43 drogs förstärkningslarm till räddningstjänsten i Borlänge, vilket innebar att all deltidspersonal inkallades för att upprätthålla beredskapen på stationen.

Klockan 02.45 hade det som skulle ske med automatik vid ett katastroflarm enligt SOS Alarm plan skett, det vill säga alla följdlarm hade verkställts och alla planerade kontakter hade tagits.

Enligt SOS Alarm gick alltså allt enligt planerna, men här är informationen inte helt överensstämmande med till exempel uppgifter från Sveriges Radio Dalarna och räddningstjänsten. Vissa delade meningar råder, bland annat kring uteblivna kvittenser från SOS Alarms sida, men i stort verkar allt ha gått enligt planen. Det arbete som sedan görs på SOS Alarm sker på order från räddningstjänsten. SOS Alarm fick enligt egna uppgifter inte kontinuerlig information om när de olika räddningsenheterna befann sig på plats. Detta kan enligt SOS Alarm ha berott på att man helt enkelt har glömt bort att kontakta SOS Alarm, eller så har man där missat att registrera inkommande samtal med dessa uppgifter.

En viktig kontakt som inte togs i det första skedet av SOS Alarm var att uppmärksamma Sveriges Radio Dalarna. Sveriges Radio Dalarna fick ingen information från SOS Alarm, vare sig via det automatiska e-post systemet eller via samtal till ansvariga. Enligt radion finns en speciell telefonlista hos SOS Alarm förutom det automatiska e-post systemet. SOS Alarm är oklar över varför detta system inte fungerade vid olyckan. Bland de lokala medierna var det tidningen Dalademokraten som först fick information om olyckan, klockan 02.45 via Wighs nyhetstjänst.

### **Stor förödelse på bangården**

Först på plats på olycksplatsen från räddningstjänsten Dala Mitt var brandmästaren, samt ytterligare sju man i den första bilen. Enligt uppgift var man på plats redan klockan 02.36 det vill säga sex minuter efter larmet. SOS Alarm underrättades inte om detta. För att få en överblick utan att behöva beträda spårområdet valde man att åka fram till Dagnybron och sedan gå ut på bron. Det man såg därifrån var åtta vagnar, den nionde skymdes av bron som finns framför. Det enda man vid denna tidpunkt visste var att ett katastroflarm utlösts på bangården i Borlänge, men vad som egentligen hade hänt, vad som orsakat tågurspårningen och följderna av det inträffade kände man inte till.

Ett katastroflarm från bangården i Borlänge kan vara orsakat av flera olika typer av olyckor, till exempel persontåg med personskador, godstågsolyckor, falskt larm eller, som denna gång, olyckor vid transporter av farligt gods. Vid katastroflarm åker räddningstjänsten alltid ut med full styrka. Normalt ska dock den information räddningstjänsten får vid ett katastroflarm vara mer utförlig än vad som var fallet denna gång. Den person som utlöste katastroflarmet, i det här fallet tågklararen, skulle enligt planerna kopplas till räddningstjänsten via SOS Alarm för att på så sätt informera denna om vad som hänt. Denna gång blev det inte så; varför är oklart. Först när man var på plats fick man en första information om vad som hänt, bland annat att transporten innehöll farligt gods.

Tågklararen som utlöste larmet var även i tjänst vid olyckan 1998. Innan han själv kunde se tåget kontaktades han av rangertornets personal som meddelade att gasoltåget kom in mot bangården med en alltför hög hastighet. Tågklararen hann inte lägga om en växel, som inneburit en rakare bana. Utan att veta vad som faktiskt hänt, försökte han få stopp på tåget genom att trycka på nödstoppet och på så sätt bryta strömmen. Tåget hade dock redan sparat ur. När han observerade detta utlöste han katastroflarmet och kontaktade därefter tågledningen i Gävle. Några minuter senare ringde han, enligt egen uppgift, även SOS Alarm för att förvissa sig om att larmet kommit fram.

Tågklareraren försökte sedan få kontakt med lokföraren. Gasoltransporterna kördes av det privata BSM Järnväg. Det system som finns för att ta reda på telefonnummer till lok genom att ange tågnummer fungerar dock endast för SJs egna tåg, vilket gjorde att telefonkontakt inte kunde etableras. Cirka 20 minuter efter urspärningen tog lokföraren, som var kvar i loket, själv kontakt med tågklareraren.

Samtidigt som brandmästaren och förmannen, uppe på bron vid banområdet, såg de omkullvälta vagnarna meddelade SOS Alarm föraren i brandbilen att man haft kontakt med tågklareraren. Från honom hade man fått information om att det rörde sig om ett godståg med tankvagnar fyllda med gasol som sparat ur. Eftersom man var först på olycksplatsen blev det brandmästaren, som i detta första läge trädde in som räddningsledare. Hans första åtgärd blev att utrymma området och göra en tillfällig avspärning. Med den relativt lilla styrkan på plats gick det inte att göra en alltför stor avspärning. Den första avspärningen gjordes längs gator i närheten, ungefär 80-100 meter från olycksplatsen. De avspärningar som senare upprättades 150 och 300 meter från olycksplatsen och som kvarstod fram till den 16 april bevakades av polis och hemvärnet.

På vägen in till olycksplatsen från Falun fick brandbefälet i beredskap (BIB) uppgifter om att ett gasoltåg välvt och att några större läckage inte gick att observera. Brandbefälet i beredskap var enligt egen uppgift på plats klockan 02.55. Ungefär samtidigt anlände polisinsatschefen till platsen. Hennes uppgift blev att leda polisens arbete som dels bestod i bevakning av de avspärningar som redan gjorts, dels att senare på räddningsledarens begäran genomföra de avspärningar som beslutats.

Klockan 03.00 begärdes tågstopp, vilket innebär att man önskar få kontakt med tågledningen i Gävle. Avsikten var att få stopp på alla inkommande tåg till Borlänge station. Avkoppling av elektriciteten begärs nu också för att man ska kunna ta sig in på banområdet.

När brandingenjören kom till olycksplatsen blev den första åtgärden att spärra av området och att utrymma det. Klockan 03.20 begär den tillträdande räddningsledaren att ytterligare två brandingenjörer, som skulle fungera som stabschef respektive informationsbefäl, skulle inkallas.

Vid ett katastroflarm finns vissa fasta så kallade brytpunkter det vill säga bestämda platser på vilka all inlarmad personal skall inställa sig. En sådan var brandstationen i Borlänge och dit åkte också de ambulanser som larmats. Senare flyttades den brytpunkten närmare olycksplatsen, till Hotel Gustav Vasa. När mer räddningstjänstpersonal inlarmades flyttades brytpunkten tillbaka till brandstationen, och parkeringen vid hotellet blev en samlingspunkt för de som arbetade på olycksplatsen.

När katastroflarmet utlöstes på bangården, gick samtidigt ett högtalarsystem på bangården automatiskt igång. På tre språk – engelska, tyska och svenska – uppmanades allmänheten att lämna stationsområdet. Räddningstjänsten uppger att man till en början hade problem med att få tyst på högtalarna. Avstängningsbrytaren fann man efter en stunds sökande i Banverkets lokaler som finns i direkt anslutning till tågstationen i Borlänge. Tanken med att ha ett automatiskt högtalarsystem vid katastroflarm är naturligtvis bra, men det måste snabbt kunna stängas av när behovet inte finns.

## Stabschef och informationsbefäl kallas in

En av de två brandingenjörer som kallades in skulle fungera som stabschef. Han var på olycksplatsen ungefär klockan 03.40. Under den första tiden blev de arbetsuppgifter som ålades denne inte de som planerats eftersom funktionen blev ett slags ledningsstöd åt räddningsledaren. Det normala hade varit en mer tydlig knytning till ledningsbussen och ledningen av funktionerna från denna.

Ledningsbussen (MOBISOL) ankom till olycksplatsen ungefär klockan 03.30. Stabsarbetet på olycksplatsen kunde därmed påbörjas. På grund av delvis andra arbetsuppgifter hade stabschefen till en början dock inte riktigt kontroll över de funktioner som fanns på staben i ledningsbussen varför vissa omprioriteringar gjordes. I samråd med räddningsledaren upprättades ett riskområde på 300 meter. Inom detta område ligger centrala delar av Borlänge tätort. Avspärningen, innebar betydande trafikproblem. I och med att viktiga vägar, bland annat riksväg 70 mot Stockholm, fanns innanför de avspärningar som först sattes upp kunde man tidigt förutse trafikproblem. Många busslinjer drabbades eftersom busstationen ligger i direkt anslutning till stationshuset. Staben bestod inledningsvis av fem personer: tre man från Rättvik, en operatör från SOS Alarm samt stabschefen själv.

Den andre brandingenjören som kallats in – informationsbefälet - befann sig de första timmarna på brandstationen i Borlänge. Detta var helt enligt planerna. På stationen ska alltid en stab upprättas vid större insatser och strategin var att det skulle vara bättre att befinna sig på brandstationen och ha tillgång till den utrustning som finns där än att förlägga verksamheten någon annanstans. På stationen fanns inledningsvis förutom informationsbefälet en sambandsman som skötte telefonerna. Efter hand kallades fler brandmän in till stationen för att utföra de många praktiska uppgifterna alltifrån att få fram mat och dryck till de som arbetade på olycksplatsen till att se till att rätt utrustning kom dit.

Redan från början prioriterades av såväl informationsbefäl som räddningsledare, att nyhetsmedierna skulle ha tillgång till det telefonnummer via vilket man kunde nå informationsbefälet. Medierna fick tidigt denna information och klockan 04.32 fick SOS Alarm uppgiften om var man kunde nå informationsbefälet.

Informationsarbetet på brandstationen utfördes till en början i stort enligt de planer som fanns, men samtidigt blev spontana beslut också en viktig del. När det så småningom började sändas inslag i TV som informationsbefälet inte kände till, ansåg man det omöjligt att fortsätta informationsarbetet från brandstationen. Informationsbefälet beslutade efter samråd med räddningsledaren att bege in till ledningsbussen vid Hotell Gustav Vasa, alltså där den främre staben befann sig. Tyvärr kunde telefonen på brandstationen inte kopplas vidare till hans mobiltelefon, vilket medförde att han under en stund, oklart hur länge, inte kunde nås. På brandstationen svarade dock en person på det telefonnummer som tidigare meddelats medierna.

På olycksplatsen var det svårt för informationsbefälet att arbeta efter i förväg uppgjorda planer. Trycket från medierna var så stort att det, med informationsbefälets egna ord strukturerades efter principen att "jag sprang till den som skrek högst". Redan när han beslöt att bege sig till olycksplatsen förstod han att trycket från medierna skulle bli stort, och kanske rent av ett problem. Enligt hans egen uppfattning, fanns det dock inte något egentligt alternativ till att bege sig dit.

Under lördagsförmiddagen knöt man till sig olika experter, dels på gasol men också personer som kunde komma med förslag på hur olyckan och dess följderna skulle hanteras. Eftersom något allvarligt tillbud ditintills inte inträffat och läget var stabilt, hade räddningstjänsten tid att engagera experter med vars hjälp man bäst och säkrast skulle kunna sanera olycksplatsen.

### **Finns någon bakre ledning?**

När informationsbefälet tidigt på lördagsmorgonen lämnade brandstationen för att bege sig till ledningsbussen verkar en del förvirring ha uppstått kring vad som egentligen blev kvar av verksamheten på brandstationen. Kvar på stationen blev en person med uppgift att svara i den telefon som inte gick att koppla om till informationsbefälets mobiltelefon. Det togs inget formellt beslut om att upprätta en bakre ledning på brandstationen, när väl alla funktioner flyttats till den främre så kallade fältstaben. Ingen riktig bakre ledning etablerades förrän på måndag kväll.

Att inrätta en bakre ledning på brandstationen och en främre stab - en fältstab - finns med i handlingsplanerna hos räddningstjänsten som möjliga alternativ. Olyckor pågår oftast inte under så lång tid varför detta upplägg sällan blir verklighet. Dessutom är de rutiner som finns inte helt inarbetade. Detta kan vara anledningen till att det dröjde så pass länge innan den bakre ledningen kom igång.

I intervju med den person som var räddningsledare fram till 06.00 på söndag morgon, rådde det en del oklarheter om den bakre ledningen. Räddningsledaren säger att hon räknade med att ytterligare personal skulle kallas in och att man på brandstationen skulle bygga upp en stab om det blev nödvändigt. Formellt är det räddningsledaren själv som har ansvaret för bildandet av en ytterligare stab. Men när hon kom till brandstationen på söndagen fanns där bara en person. Hon försökte då kalla in fler personer som kunde avlasta henne. I efterhand anser hon att detta inte var särskilt effektivt, eftersom hon var trött och okoncentrerad efter ett långt arbetspass på olycksplatsen.

När brandingenjören på måndagsmorgonen åter passerade brandstationen fanns det fortfarande inte någon stab där. Hon sökte då tillstånd att få kontakta Södertörns brandförsvarsförbund för att genom att "låna" personal därifrån få igång stabsarbetet på stationen. Det ska sägas att till stationen skickades vid denna tidpunkt inte så mycket information eftersom man på fältstaben kände till läget på brandstationen.

Enligt stabschefen hade räddningstjänsten Dala Mitt i det första skedet inte kapacitet att bygga upp både en främre och bakre ledning. Det hade dock varit bra att bygga upp en bakre ledning tidigare än vad som nu skedde.

### **Bakre ledningsarbetet kommer igång**

Under förmiddagen på måndagen beslutades av Södertörns brandförsvarsförbund att en styrka på sju man skulle åka till Borlänge för att hjälpa till med att få igång stabsarbetet på stationen där. En bakre ledning kom igång ordentligt under måndagskvällen. Södertörns brandförsvarsförbund har arbetat mycket med att utveckla denna funktion och man hade också erfarenhet av en stor olycka, branden i Tyresta hösten 1998. En prioriterad uppgift vid den bakre ledningen var att få en bättre struktur på den interna informationen till personalen på brandstationen.

I den bakre ledningen arbetade man med flera olika funktioner. En informationsfunktion skötte såväl den externa som den interna informationen. I allt arbete - inte minst i samband med allvarliga samhällsstörningar och vid stora olyckor - har den interna informationen en mycket stor betydelse men den verkar delvis ha varit eftersatt under de första dagarna. Den externa informationen förmedlades via kommunens informationscentral. Det var en medveten strategi för att hela tiden ha en enhetlig information utåt. Från den bakre ledningen på brandstationen gick man inte själva ut med information utan svarade på frågor från medierna när dessa tog kontakt.

En annan funktion i den bakre ledningen var analysfunktionen. Denna funktion hade tidigare delvis funnits i den främre staben men när den bakre ledningen kom igång blev denna ett viktigt stöd till den redan befintliga analysfunktionen. Eftersom läget hela tiden var under kontroll, hade man tidsmässigt goda möjligheter att planera det fortsatta arbetet. De beslut som togs var därför väl genomarbetade. Från måndag kväll fanns fyra personer som arbetade med analys i den bakre ledningen.

Personalfrågor var en tredje viktig funktion vid den bakre ledningen. Uppgiften bestod i att planera så att räddningstjänsten hade personal för två veckor framåt till de olika funktionerna på olycksplatsen. Under onsdagen var bemanningsplanen klar och kunde presenteras.

En fjärde viktig funktion hos den bakre ledningen var ledningsfunktionen. SOS Alarm har en larmplan att följa vid större larm. Skulle under tiden ett storlarm pågå ytterligare ett stort larm inkomma går det emellertid inte att följa denna plan. Man beslutade därför att den bakre ledningen skulle kontaktas av SOS Alarm om ett nytt storlarm kom in, eftersom den bakre ledningen hade en ny larmplan som utgick från hur de personella resurserna i länet såg ut.

En femte och sista viktig funktion hos den bakre ledningen var transport och underhåll. Här handlade det om många praktiska uppgifter: allt från att få fram mat till dem som arbetade på olycksplatsen till att hämta folk på flygplatsen.

Beslutet om att inrätta en bakre ledning som stöd åt fältstaberna och för i första hand intern information togs i samråd mellan räddningsledaren och stabschefen. Anledningen var att man bedömde att informationsmängden var för stor för att kunna skötas från fältstaberna och att olyckan tidsmässigt skulle dra ut på tiden och att det därför var nödvändigt med en omfördelning av uppgifterna.

Under måndagskvällen den 10 april lade analysenheten i den bakre ledningen fram en ny informationsstrategi. Den gick ut på en arbetsfördelning mellan den bakre ledningen på brandstationen och fältstaberna vid olycksplatsen.

- Bakre ledningen**
- Ge intern information till egen personal på stationerna två gånger per dag.
  - Ge information till kommunens informationscentral.
  - Ge extern information till nyhetsmedierna.
  - Svvara på externt press telefonnummer som fanns uppgivet på pressmeddelandena.
  - Anordna presskonferenser via kommunens informationscentral.

- Vid behov vara räddningstjänstens representant vid presskonferenser/mediekontakter.

#### **Fältstaben**

- Informera den bakre ledningen.
- Organisera och genomföra pressvisningar.
- Informera samverkande organ på skadeplatsen.
- Skicka skriftlig information till bakre ledningen efter varje stabsgenomgång mellan klockan 06.00 och 24.00 varje dag.

Över tid kom fler viktiga delar i informationsarbetet igång. Det handlade bland annat om informationen till den egna organisationen, som inte kom igång på riktigt förrän verksamheten vid den bakre ledningen började fungera. Bland personalen på plats var man medveten om att det var ett arbete som inte fungerat tillfredställande inledningsvis under olyckan. Vid en olycka som pågår under en så pass lång tid som den i Borlänge är det viktigt att den personal som inte är direkt involverad hela tiden vet vad som händer på olycksplatsen. Den information som gick ut till medierna faxades också till samtliga brandförsvarsförbund i landet. Visningar och studiebesök på skadeplatsen organiserades. För medierna ordnades speciella visningar varje kväll klockan 20.00 om inget arbete pågick på olycksplatsen.

Arbetet vid den bakre ledningen bedrevs mellan 06.00 till 24.00. Under övriga timmar av dygnet låg arbetet nere också ute på olycksplatsen. Under de två första arbetstimmarna på morgonen var det främst pressmeddelanden som skulle gå ut och under den tiden var bemanningen vid den bakre ledningen inte lika stor som efter klockan åtta när man arbetade med full styrka. Efter klockan 22.00 blev bemanningen återigen mindre.

#### **VMA förbereds**

Tidigt på lördagsmorgonen diskuterade räddningsledaren och informationsbefälet huruvida tyfoner skulle ljuda och viktigt meddelande till allmänheten (VMA) skulle begäras. Eftersom olyckan inträffade vid en tidpunkt då de flesta boende i området befann sig inomhus och eftersom ingen omedelbar fara för allmänheten förelåg beslutade man att inte använda vare sig tyfoner eller VMA. Viktig information till borlängeborna förmedlades i stället framförallt via Sveriges Radios lokala nyhetskanal, Radio Dalarna. Jämfört med olyckan 1998 var räddningsledaren, informationsbefälet, SOS Alarm och Sveriges Radio Dalarna denna gång införstådda med att inget VMA skulle sändas.

När man under tisdagen den 11 april började att svetsa, borra och tömma vagnarna gjordes en ny bedömning av bakre ledningens analysenhet. Efter att förslag till säkerhetshöjande åtgärder tagits fram fick den bakre ledningen tidigt på tisdagsmorgonen i uppdrag att utforma ett förslag på VMA-meddelande, för att ha det i beredskap om det skulle hända något oförutsett i samband med arbetet på olycksplatsen. På torsdagen faxades efter överenskommelse med SOS Alarm, ett VMA dit. SOS Alarm skulle om det blev nödvändigt vidarebefordra detta till Radio Dalarna. Detta skulle ske om ett läckage av gasol på skadeplatsen skulle uppkomma.

## **Räddningstjänstens arbete avslutas**

Genom att använda sig av ångaggregat kunde tömningen och avfacklingen av vagnarna gå fortare än räddningstjänsten från början planerat. På fredagen presenterades en plan för de sista dagarnas arbete.

Det slutgiltiga beskedet om att häva avspärningarna och låta de evakuerade återvända togs på lördag kväll den 15 april. De avspärningar som lämnades kvar var i direkt anslutning till olycksplatsen på grund av det efterarbete som var nödvändigt sedan alla vagnar tömts.

Informationen lades ut på kommunens hemsida och de evakuerade på Hällsjöhemmet och Fornby Folkhögskola informerades där om att de kunde återvända hem under söndagen. Kommunen planerade att under söndagen samla alla boende i området som tyckte att de inte fått tillräckligt med information för att berätta hur arbetet på skadeplatsen fortskred. Planerna ändrades och det blev istället ett möte, där man kunde berätta att arbetet på olycksplatsen var avslutat och att faran var över.



# KOMMUNEN

## *Kommunkansliet får kännedom om olyckan*

Kanslichefen på Borlänge kommun kontaktades av SOS Alarm klockan 03.43 på olycksnatten. Han informerades om att en olycka inträffat på bangården, att det rörde sig om ett godståg med vagnar lastade med gasol som sparat ur och välvt, att läget var stabilt och att inga personskador rapporterats.

Kanslichefen begav sig till olycksplatsen och fick information om situationen där och om riskläget. Klockan 05.15 kontaktade han kommunstyrelsens ordförande för att meddela vad som hänt.

På kommunen började kanslichefen att kalla in viktiga personer för att få igång informationsarbetet. Han använde sig bland annat av de beredskapspärmar som

nns eftersom, där finns viktiga telefonnummer och checklistor för vad som ska göras i situationer som denna. Genom förberedelserna inför millennieskiftet var innehållet desutom relativt nyligen uppdaterat. Biträdande kanslichefens primära uppgift blev att starta kommunens telefonväxel och klockan 06.32 fick SOS Alarm besked om att växeln skulle öppna ungefär en timme senare. Växeln öppnade klockan 08.00 och då hade växelpersonalen även hunnit få en första information om olyckan och läget i stort.

För att få trafiken att fungera trots de avspärningar som gjorts kontaktades Borlänge Energi som ansvarar för trafikplaneringen i Borlänge. Den viktiga riksväg 70 mot Stockholm fanns inom det område som spärrats av, vilket gjorde att man tidigt förberedde sig på trafikproblem.

Socialchefen fick till uppgift att börja planera för en eventuell evakuering av boende i närheten av bangården. Räddningstjänsten konstaterade att arbetet på olycksplatsen skulle ta lång tid, och att det kunde bli aktuellt med en evakuering. Enligt kommunens beredskapsplan är det socialtjänsten som ansvarar för evakueringar och också genomför sådana. Det fanns i det skedet tre olika scenarier att planera för. Det första alternativet var att 7500 personer skulle evakueras, det andra alternativet omfattade 2500 medan det tredje alternativet gällde 700 personer. Antalet berörda personer var beroende av riskområdets storlek.

## *Kommunens övriga informationsinsatser*

Omfattningen på det riskområde som fastställdes av räddningsledaren under lördagsmorgonen medförde att affärer i Borlänge centrum tvingades att ha stängt under lördagsdygnet. Kanslichefen fick i uppdrag av räddningsledningen att informera affärsinnehavarna och genom kontakt med den centrumsamordnare som finns kunde detta göras snabbt. Inte heller restauranger och nöjesinrättningar av olika slag fick ha öppet.

Tidigt på lördagsmorgonen etablerade kommunen en krisjour, Posamgruppen. Senare samma dag, klockan 10.07, fick SOS Alarm uppgift om att Posamgruppen fanns i Haga-

kyrkan. Dit kunde invånare som var oroliga vända sig för att få stöd. Personalen som fanns där kom från kommunens socialtjänst, polisen och kyrkan. Det var vid den här tidpunkten inte aktuellt att genomföra en tömning av bostäder och andra fastigheter i riskområdet, men som en förberedande åtgärd kontaktades fastighets- och vicevärdarna redan under lördagen. Under söndagen inrättade kommunen en tillfällig informationsenhet för skol- och barnomsorgsfrågor. Detta eftersom det i de olika evakueringsplanerna fanns flera skolor och daghem som skulle komma att beröras.

För att hålla den egna personalen på Borlänge kommun informerad hölls dagligen klockan 11.00 ett informationsmöte i fullmäktigesalen i kommunhuset. Den politiska ledningsgruppen vid kriser och andra samhällsstörningar, finansutskottet, sammanträdde varje dag klockan 08.00.

### **Informationscentral inrättas**

Efter samråd med Räddningsverket, beslutade kommunledningen under söndagen att inrätta en informationscentral tillsammans med polis och räddningstjänst för att avlasta kommunväxeln. Anledningen till upprättandet var att man ville ha informationen samlad så att allmänheten via kommunens växel kunde få svar på alla sina frågor angående olyckan. Kommunens taltidningsredaktör blev ansvarig för informationscentralens verksamhet. Hennes första uppgift blev att närvara vid en gemensam presskonferens. I samband med den knöts viktiga kontakter med informationsbefälet från räddningstjänsten samt polisens informationsansvarige. Både polisen och räddningstjänsten behövde dock sina informationsansvariga vid den främre staben och måste därför skaffa fram andra personer som kunde bemanna informationscentralen. På Borlänge kommun finns idag ingen informationsenhet utan informationsansvaret ligger på kommunkansliet och kanslichefen. För att få igång informationscentralen fick den ansvariga ta egna initiativ även om vissa handlingsplaner redan fanns.

På måndag förmiddag kom verksamheten i informationscentralen igång ordentligt. Informationscentralen bemannades då, förutom av en representant från kommunkansliet, av en person från räddningstjänsten i Borlänge samt av två lokala poliser. Innan rutinerna för informationsarbetet blev riktigt klara fick personalen på informationscentralen själva information av informationsbefälet på skadeplatsen, men när ansvarsfördelningen blev klarare fungerade samarbetet mellan den främre staben och informationscentralen bra. Telefonsamtal till informationscentralen gick via kommunväxeln, då det inte fanns några direktnummer till informationscentralen.

Under måndagen kom det många telefonsamtal från allmänheten in till informationscentralen. Från att till en början ha fått information från informationsbefälet i främre staben vid olycksplatsen, var det på måndagkvällen den bakre ledningen som svarade för denna. Därifrån fick man hela tiden, enligt informationscentralen, bra material med dagsrapporter och pressmedelanden. Dessutom hade man på informationscentralen speciella telefonnummer att tillgå om man behövde få ytterligare information. På informationscentralen var man hela tiden noggrann med att samma information gick ut till medierna som den som stod i de pressmedelanden som fanns på kommunens hemsida.

Den interna informationen till kommunens anställda sköttes delvis också av informationscentralen. Inledningsvis var det kanslichefens och biträdande kanslichefens uppgift att svara den för informationen men i och med att informationscentralen inrättades avlastades man en hel del. Internt gick informationen om vad som hänt ut till alla på kommunen på söndagen via e-post med uppgift om att en informationscentral skulle upprättas under måndagen. Därefter var det främst via kommunens hemsida och vid de dagliga informationsmötena i fullmäktigesalen som information om vad som skedde på olycksplatsen spreds till personalen. När verksamheten vid den bakre ledningen kom igång ordentligt under tisdagen tog de över arbetet med hemsidans uppdatering. Materialet lästes dock igenom av personalen på informationscentralen för eventuella kompletteringar.

Någon från informationscentralen försökte alltid vara med på presskonferenser och andra möten där det kunde komma fram information som man var i behov av för att kunna informera allmänheten. På informationscentralen upprättades en tidsserie över speciella händelser som inträffade. Personalen diskuterade även hur man skulle agera om arbetet på olycksplatsen inte skulle gå som planerat.

Informationscentralen var inte bemannad hela dygnet, på måndagskvällen avslutades arbetet vid 22-tiden. Man träffades varje morgon och fram till och med onsdag arbetade man tillsammans fram till kvällen. När informationstrycket minskade blev det inte nödvändigt att ha representanten från polis och räddningstjänst på plats hela tiden. Personalen fortsatte dock att träffas varje morgon och kväll för att stämma av arbetet. Informationscentralen avvecklades helt på fredagskvällen.

### **Samarbete mellan myndigheter**

Vid allvarliga samhällsstörningar finns det enligt kanslichefen ett uttalat mål i kommunens verksamhet att samordna informationen mellan berörda myndigheter, inte specifikt vilka och hur, men att en samordning sker. En betydande del av informationsspridningen mellan de berörda myndigheterna genomfördes via olika typer av möten, till exempel stormöten och senare även vid speciella teknikmöten. Klockan 13.00 på lördagen den 8 april hölls en första gemensam presskonferens på Hotell Gustav Vasa där representanter från räddningstjänsten, polisen, Banverket och kommunkansliet fanns närvarande. Här gavs information av räddningstjänsten och experter om läget på olycksplatsen och om vagnarnas skick.

Stabschefen på olycksplatsen sammanförde tidigt på lördagsmorgonen kommunledningen med informationsbefälet så att man skulle kunna ha kontakt och hela tiden ha samstämmig information om utvecklingen på olycksplatsen. Enligt stabschefen blev det en informell och naturlig uppdelning i informationsförmedlingen där informationsbefälet mest svarade på mediernas frågor, medan kommunledningen via kommunväxeln riktade in sig på att besvara allmänhetens frågor.

En tidig strategi från räddningstjänsten var att etablera kontakt med Sveriges Radio Dalarna för att genom dem få ut information till allmänheten från stabschefen och räddningsledaren. Detta var även viktigt om läget på olycksplatsen skulle bli kritiskt varvid information måste komma ut snabbt till människor i närheten. Detta var någonting som man lärt sig vid den tidigare olyckan 1998. Sveriges Radio Dalarna fick tillstånd att under

en stor del av olyckan befinna sig i ledningsbussen för att på så sätt få tidig information om läget. Av förklarliga skäl gick det inte att tillåta fler medier att ha tillgång till ledningsbussen.

Ett första stormöte, med representanter från bland annat räddningstjänsten, kommunkansliet, polisen, SJ, Banverket och BSM Järnväg hölls klockan 15.45 på Hotell Gustav Vasa på lördagen. Vid tiden för detta möte hade räddningstjänsten konstaterat att det inte fanns några läckage på tankvagnarna. Man förstod dock att arbetet skulle dra ut på tiden. På mötet diskuterades olika alternativ för det fortsatta arbetet. Vissa experter ansåg att det bästa alternativet skulle vara att transportera bort vagnarna och därefter tömma dem medan andra ville att man tömde dem på plats. Man beslutade dock tills vidare att använda det första tillvägagångssättet. Den främre stabens analysenhet fick i uppgift att planera för båda alternativen. Ett nytt möte bestämdes till söndag morgon klockan 09.00.

Efter att på lördagen först bestämt sig för att flytta vagnarna utan att tömma dem ändrades beslutet på söndagen till att man skulle tömma vagnarna på olycksplatsen. Det alternativ som valdes tog längre tid men hade en lägre risknivå. Analysgruppen beräknade under eftermiddagen ett riskområde som ritades in på kartor. För kommunledningen var detta viktigt, och det var först när detta arbete var klart och beslut tagits klockan 17.00 på söndagen som man kunde planera evakueringen mer i detalj.

## *Evakueringen*

Tidigt informerades kommunledningen om att någon form av evakuering skulle bli aktuell när man bestämt tillvägagångssättet för att återställa skadeplatsen. Socialtjänsten fick under lördagen i uppdrag att förbereda en evakuering. På söndagen klockan 17.00 togs som framgått tidigare beslutet av räddningsledaren om hur omfattande evakueringen skulle bli. Enligt en reporter från Sveriges Radio Dalarna som fanns på olycksplatsen var informationen på söndagen angående evakueringen något oklar. Räddningstjänsten gav enligt denna olika uppgifter och inget klart besked kunde ges förrän på kvällen strax innan klockan 19.30 i samband med en presskonferens. Reportern menade att information borde ha kunnat lämnas tidigare även om alla detaljer i evakueringen inte var klara. Nu fick reportern, som han sa, "själv tolka kartan" i direktsändning, vilket dock enligt reportern själv fungerade bra eftersom han kände till Borlänge tätort mycket väl. Från räddningsledningen och kommunen var detta ett medvetet val för att ge kommunen tid att förbereda sig inför presskonferensen på söndagskvällen.

Kommunkansliets personal formulerade under söndagskvällen ett informationsbrev till boende i det område som skulle evakueras (se bilaga 1). Under måndagmorgonen började personal från socialtjänsten "dörrknackning" i området. Man ville dels informera om evakueringen, dels få vetskap om hur många som behövde hjälp av kommunen med boendet. Dagnyhusen, som var de bostadshus som främst berördes av evakueringen, rymmer totalt ungefär 700 personer och bland dessa fanns många äldre med vårdbehov. När kartläggningen var klar och evakueringen inleddes klockan 13.45 på måndagen visade det sig att det var 60 personer som behövde hjälp med boendet. Av dessa var omkring hälften i behov av vård och tillsyn, och dessa evakuerades till en ny avdelning på Hällsjöhemmets vårdhem medan övriga inkvarterades på Fornby Folkhögskola. Det stora flertalet kunde

på egen hand organisera boendet hos till exempel släkt och vänner. Räddningstjänsten och kommunen beslutade att evakueringen skulle vara avslutad på kvällen den 10 april klockan 19.00. Inledningsvis fanns en arbetshypotes att det rörde sig om två veckors evakuering.

Ju längre evakueringen varade desto ivrigare blev affärsidkarna att få veta när de kunde komma igång med sin verksamhet igen. På fredagen den 14 april klockan 13.00 hade räddningstjänsten ett möte med kommunledningen där man skulle planera slutet på evakueringen och bestämma när det skulle vara möjligt för de evakuerade att återvända. För räddningstjänsten var det viktigt att kommunen var med vid mötet, så att informationen först nådde den. En ny preliminär plan för slutet på arbetet togs på mötet. Analysgruppens utvärdering visade att arbetet skulle vara klart på söndag förmiddag, och tiden för återflyttningen sattes till söndagen den 16 april med start klockan 12.00. På fredagseftermiddagen gick den informationen ut till medierna och till de berörda vid en presskonferens klockan 16.00. På lördagen visade det sig att arbetet gick fortare än beräknat varför det bestämdes att det var tillåtet att flytta tillbaka redan på söndagsmorgonen.

### *Radions roll som informationsförmedlare*

Vid större olyckor är medierna snabbt på plats och så var det också i Borlänge. Medierna var där innan folket från räddningstjänsten hade hunnit skapa sig en klar bild av vad som hänt. Eftersom räddningstjänsten tidigt kunde konstatera att läget var stabilt och under kontroll visade man medierna olycksplatsen i ett tidigt skede. Det blev många separata visningar på området innan det egentliga röjningsarbetet påbörjades. Detta blev ansträngande eftersom antalet personer från räddningstjänsten på plats initialt var litet. Efterhand ordnades visningarna mer kontinuerligt och det blev större grupper och olika medier deltog samtidigt.

Mycket av det externa informationsarbete som myndigheterna bedrev hade medierna som en första mottagare och förmedlare. Det var en medveten strategi från räddningsledningen att tidigt söka ett nära samarbete med Sveriges Radio Dalarna eftersom den lokala public serviceradion har en viktig och självklar roll att spela vid den här typen av samhällsstörningar.

Enligt nyhetschefen på Sveriges Radio Dalarna, kom den första informationen om olyckan inte genom rätt informationskanal. Nu var det en medarbetare från Dagens Eko i Stockholm som kontaktade nyhetschefen i bostaden. Enligt de planer som finns skulle SOS Alarm ha ringt upp någon på Sveriges Radio Dalarna. Men enligt uppgift kom inget samtal vare sig till nyhetschefen, kanalchefen eller till redaktionschefen. Enligt nyhetschefen fanns på den speciella larmlistan hos SOS Alarm telefonnummer till dessa personer med. Varför kontakten inte togs vet man inte på Sveriges Radio Dalarna. Förutom listan med telefonnummer hos SOS Alarm finns också en gemensam kanal för radion och SOS Alarm där SOS Alarm, via e-post, ska meddela den lokala radion om de larm som kommer in. Att det via denna kanal vid tidpunkten för olyckan endast kom fyra automatlarm till radion, men inga uppgifter om att det rörde sig om ett katastroflarm är man medveten om på SOS Alarm. Den automatiska informationskanal som ska ge Sveriges Radio Dalarna omedelbar vetskap om larm som inkommer till SOS Alarm i Borlänge, fungerade uppenbarligen inte.

Den reporter som först kom till platsen från radion fick genast kontakt med räddnings-

ledaren på olycksplatsen. Det fanns från dennes sida en önskan om att ha reportern från Sveriges Radio Dalarna i ledningsbussens närhet så att information snabbt kunde gå ut om läget skulle förändras på olycksplatsen. Bortsett från de oklarheter som rädde kring den första informationen om olyckan, menar nyhetschefen på Sveriges Radio Dalarna att allt som rörde informationen generellt under de aktuella dagarna fungerade bra. Reportern i Borlänge kunde som redan nämnts klockan 06.00 medverka i Dagens Ekos nyhetssändning med information om vad som hänt.

Sveriges Radio Dalarna var tidigt ute med trafikinformation i sina sändningar. Maximtorget, i centrala Borlänge utanför avspärningarna, blev på lördagsmorgonen en slags knutpunkt för de bussar som fungerade som tågersättning, men även för andra bussar och taxi. På plats fanns personal från SJ som informerade i ett tält som sattes upp. Sveriges Radio Dalarnas reportrar gjorde även intervjuer med personalen där för att kunna ge allmänheten snabb information.

Under lördagen och söndagen hade Sveriges Radio Dalarna hela tiden två reportrar på olycksplatsen. Dialogen med kommunledningen fungerade bra och man fick information om att kommunens växel skulle öppna klockan 08.00 på lördagsmorgonen. Under helgen sändes förutom ordinarie nyhetssändningar även flera extrasändningar med senaste nytt från olycksplatsen (se bilaga 2).

### *Internets användning som informationsspridare*

Vid olyckan i Borlänge fick kommunens hemsida (se bilaga 3) en speciell betydelse i informationsspridningen till allmänheten. Här kunde kartor som visade avspärningarnas omfattning och annan kompletterande information läggas ut. Detta sätt att sprida information vid en samhällsstörning var delvis oprövat. Inte bara kommunen upprättade speciellsidor med information direkt efter olyckan utan även andra berörda myndigheter, såsom Banverket och Räddningsverket gjorde detta. På kommunens speciella webbsida fanns länkar till berörda lokala myndigheter och Räddningsverket och förutom information om presskonferenser och pressmeddelanden, även till apotek och försäkringskassa som var belägna inom det evakuerade området. Statliga Räddningsverket hade en speciell sida knuten till sin hemsida med en direkt länk till Borlänge kommuns hemsida.

Borlänge kommuns webbansvariga sade i en intervju att upprättandet av en speciell hemsida var ett naturligt steg att ta vid det här tillfället. Kommunen arbetar nämligen sedan en tid med att utveckla Internets möjligheter som ett led i en bättre kontakt med kommuninvånarna. Sidan som lades ut var relativt enkel och skulle passa för ändamålet, sidan uppdaterades allteftersom.

Internets användning fanns inte dokumenterad i kommunens handlingsplan för olyckor och andra samhällsstörningar. Det här var första gången Internet användes vid en större olycka. Webbansvarig på Borlänge kommun är inte säker på att nyttjandet av Internet i informationssammanhang funnits med i tidigare handlingsplaner vid samhällsstörningar men inför framtiden tror hon att Internet kommer att skrivas in i beredskapsplanerna. Kommunens hemsida hade använts på liknande sätt vid tidigare tillfällen, exempelvis för att under millennieskiftet informera om busstider, evenemang och liknande. Genom att den här gången använda Internet och samla information där av olika slag och från olika

myndigheter kunde allmänhet, andra berörda och intresserade lättare få en uppfattning av olyckans utveckling och olika skeenden.

Specialsidan kunde dessutom användas för att komplettera andra mediers uppgifter. När till exempel felaktig information angående avspärrningsområdets storlek förekom på text-TV:s nyhetssida kunde en rättelse snabbt läggas ut på specialsidan.

Viss kritik har riktats mot att hemsidan lades ut för sent. Men den webbansvariga anser att det var bra att hemsidan inte upprättades tidigare då den information som fanns under lördagen och tidigt på söndagen hela tiden ändrades vilket snarare kunnat leda till förvirring och oro än till klarhet. flera olika uppgifter cirkulerade. Ansvarig för det material som lades ut var i första hand kommunens informationscentral när den kom igång på måndagen. Den respons som hemsidan fått har varit relativt stor och mestadels positiv. Någon uppskattning om hur många som var inne på kommunens specialsida finns inte att tillgå.

Under måndagen inkom en förfrågan från Räddningsverket om räddningstjänsten ville installera en digitalstyrd kamera på olycksplatsen. Eftersom säkerhetsnivån höjdes när arbetet påbörjades med att tömma vagnarna kunde man inte längre låta medierna filma och fotografera på själva olycksplatsen. Kameran, som installerades på tisdagen, styrdes från den främre staben. Kamerans bilder lades ut på kommunens hemsida och kunde då användas av medierna.

## *Utredningarna*

Järnvägsinspektionen, Banverket, BSM Järnväg, SJ och Statens Räddningsverk, som alla genomför utredningar kring olyckan, säger att samarbetet mellan dem fungerat mycket bättre än vid den förra olyckan 1998. Även om varje utredning har gjorts var för sig har man kunnat dela upp arbetet. De första utredningarna konstaterade att tåget spårade ur på grund av att en allt för hög hastighet hållits vid passerandet av en växel inne på banområdet.

# JÄMFÖRELSE MED OLYCKAN 1998

Inledningsvis skall konstateras att tågolyckorna i Borlänge 1998 och 2000 i informationshänseenden skiljer sig åt. Vid den första olyckan, som inträffade på eftermiddagen, läckte stora mängder salpetersyra ut på bangården varvid ett moln med giftig gas bildades, som åtminstone till en början, hotade driva in över de centrala delarna av Borlänge tätort. Vid olyckan den 8 april år 2000, som inträffade nattetid, uppstod aldrig något läckage och allmänheten hotades inte på samma sätt som vid den förra olyckan, men omfattningen av räddningsinsatsen var ändå betydligt större än 1998. Ur informationssynpunkt finns, trots olikheter i problematiken, ändå flera intressanta jämförelser att göra.

Många av dem som intervjuats med anledning av olyckan den 8 april, hade egna erfarenheter också från olyckan 1998. Många var direkt inblandade i arbetet bägge gångerna och kunde därför ge sin syn på informationshanteringen då och jämföra med hur den fungerade nu. Överlag var man positiv, både till hur den egna verksamheten och man själv fick ut den information man ville, och till hur övriga inblandade skötte sina delar.

En samhällsstörning kan ses som ett tillfälle, om än oönskat, att pröva den egna organisationens förmåga att hantera störningar. Vissa förändringar och förbättringar kan åstadkommas utifrån nya lärdomar.

En viktig förändring är att tidigt upprätta en bakre ledning. En sådan kom nu inte igång riktigt förrän sent på måndag kväll när förstärkningen från Södertörns brandförsvärsförbund anlände till Borlänge. Både personalen från Borlänge och den från Södertörn anser, att man borde ha insett tidigare att en bakre ledning skulle bli nödvändig. När verksamheten vid denna kom igång var den främre staben överbelastad. Stabsarbetet är mycket viktigt och kanske ska man från början ta till i överkant. Även vid den förra olyckan 1998 rådde vissa oklarheter kring stabsarbetet (se Nord 1998). Då agerade man i högre grad på räddningsledarens initiativ. Denna gång fanns tack vare övning och utbildning en bättre förberedelse. Men förberedelserna som fanns var ändå inte tillräckliga. Den personal som arbetat med olyckan menar att rutinerna med stabsarbetet inte var tillräckligt inövade och därför fungerade inte delar av informationsarbetet som planerat.

En annan återkommande faktor som nämns av de berörda var omfattningen på olyckan i april 2000. Bristen på personal, var vid den här olyckan större än vid den förra. Man anser att de utbildningar och övningar som utförts mellan olyckstillfällena haft stor betydelse för de förbättrade rutinerna. Det visade sig finnas mycket kunskap inom organisationerna, kunskaper som inledningsvis dock inte kunde utnyttjas till fullo.

Samordningen mellan myndigheterna fungerade betydligt bättre nu än 1998 och från flera håll ges i intervjuerna beröm till andra aktörer. Sveriges Radio Dalarna till exempel är nöjda med att man fick information om det inträffade tidigt och över det positiva bemötandet på olycksplatsen. Nyhetschefen på Sveriges Radio Dalarna, som själv var i tjänst vid olyckan 1998, menar att hans erfarenhet vid den här olyckan är att arbetet nu vad gäller



informationen fungerade mycket bra. Alla inblandade jobbade mot samma mål; att snabbt få ut riktig information till allmänheten. ”Det gick lugnt och smidigt /.../ allting löpte friktionsfritt”.

Kommunkansliet som vid den tidigare olyckan inte hade samma aktiva roll att spela som den här gången har enbart positiva erfarenheter. Man informerades tidigt och den egna informationsverksamheten kom igång snabbt. Räddningstjänsten säger att man lärde sig mycket av den förra olyckan och därför kunde man nu undvika många av de misstag i samband med informationshanteringen som gjordes då. Konkret finns det flera detaljer som kan ändras, räddningstjänsten menar att det finns flera moment som kan tas med i handlingsplaner inför framtiden. Och det är just det som är viktigt efter en samhällsstörning, att gå igenom händelseförlopp för att se vilka förändringar som bör vidtas.

När räddningstjänsten i ett tidigt skede kunde konstatera att inget läckage uppstått gick arbetet på olycksplatsen in i ett läge där personalen till största del själva styrde arbetet. Vid olyckan 1998 fanns inte den möjligheten, eftersom ett läckage skulle tätas. På olycksplatsen gjorde man den här gången bedömningen att ingenting oförutsatt kunde hända så länge man inte påbörjade arbetet med att tömma eller flytta vagnarna. Detta gav de inblandade aktörerna tid och för räddningstjänstens del innebar detta att man med hjälp av experter och egen kompetens utan hets kunde planera det fortsatta arbetet. Kommunledningen kunde planera och delvis förbereda en eventuell evakuering, man fick tid att informera hyresvärdar samt att ge information till drabbade och berörda.

Längden på arbetet på skadeplatsen medförde att framförallt räddningstjänstens resurser, i form av personal, prövades hårt. Förstärkningen från Södertörns brandförsvärsförbund, visar att länets resurser inte räckte till denna gång.

Sedan den förra olyckan har utbildningar på Rosersberg hållits, med räddningstjänstens personal och med bland annat medierepresentanter som utbildare. Rosersberg är en av Räddningsverkets skolor, belägen norr om Stockholm, för utbildning av bl a personal inom den kommunala räddningstjänsten. Utbildningen riktade sig till brandingenjörer som vid olyckor ska fungera som stabschef och informationsbefäl. Enligt Sveriges Radio Dalarna och räddningstjänsten har dessa utbildningar haft stor betydelse och bidragit till att det på olycksplatsen redan från början fanns en stor förståelse för att informationen var en viktig del i hanterandet av olyckan. Den länsresurs som skapats och som är en samverkan mellan räddningstjänsterna i Dalarna, är ett resultat av utbildningarna på Rosersberg. Länsresursen är en personalpool som man har bildat och som besitter en speciell kompetens. Den består av sju informationsbefäl och sju stabschefer, som genomgått en speciell utbildning i informationshantering och stabsarbete vid större olyckor. Samtliga dessa finns med på en telefonlista och ska kallas in vid större olyckor.

I samband med utbildningen på Rosersberg har personal från både räddningstjänsten och medierna gått igenom en handlingsplan, och många delar av denna kunde direkt användas vid olyckstillfället 2000. Utbildningen är till stor del organiserad kring den stabsbuss (MOBISOL) som finns som en gemensam resurs i Dalarna och som är stationerad i Rättvik. De personliga kontakterna som därigenom knutits, mellan lokala medierepresentanter och räddningstjänsten kan ha bidragit till smidigheten i reporterns arbete på olycksplatsen. Han fick snabbt tillgång till den information han sökte. Vid olyckan 1998 var

kommunikationen mellan räddningstjänsten på olycksplatsen och den lokala radion inte lika god som nu. Reportern anser att olyckan 1998 gav en hel del kunskap om vad som kunde förbättras informationsmässigt, som man sedan tagit vara på. Vid den första olyckan fanns på den lokala radion ingen kunskap om vem som var informationsansvarig inom räddningstjänsten och den larmtelefon som fanns från räddningstjänsten till radiostationen användes inte på ett avsett sätt (Nord 1998).

Att informera via Internet i den utsträckning som nu gjordes, var vid den förra olyckan inte aktuellt. Användandet bland allmänheten var lägre och att använda sig av webbsidor med extrainformation var då ingen viktig del i informationsspridningen. Viss intern information spreds dock redan 1998 via e-post. Nu hade man på kommunen erfarenhet av att informera via Internet från millennieskiftet då en specialsida lades ut med information på webben.

I en studie av nyhetsförmedlingens förändrade vägar (Liljeström 2000) som presenterades efter olyckan i Borlänge tar författaren fasta på att webbsidor kan få en större betydelse i framtiden vid kriser och olyckor än fallet är idag. I framtiden kan fler komma att få sin första information om till exempel en olycka via webb eller text-TV. Dalademokraten var första lokalmedium som publicerade nyheten om tågolyckan i Borlänge på sin webbplats, och det gjordes redan under lördagsmorgonen. En fortsatt ökning av internetanvändningen hos allmänheten, vilket bland annat kan förväntas genom utbyggnaden av bredband, speciellt för att ta del av nyheter, gör att Internets alerteringsförmåga ökar. Idag har framförallt den lokala radion en bättre förmåga att snabbt nå ut med information till allmänheten. När det gäller mer detaljerad information har Internet stora fördelar. Vid olyckan i Borlänge kunde man till exempel via kommunens sida se på bilder tagna på olycksplatsen. Den som ville kunde länka sig till andra myndigheter och där fördjupa sig i olika delar som rörde olyckan (Liljeström 2000).

Lokaltidningarna brukar vid större olyckor eller liknande ha en styrka i att kunna ge allmänheten fördjupad information. Den lokala tidning som vid denna olycka var först ute med nyheten i pappersversion var Söndagstidningen (Falu/Borlänge Allehanda) som normalt alltid utkommer på söndagar. Söndagen den 9 april hade man tre sidor med artiklar rörande tågolyckan i Borlänge. Det rörde sig om intervjuer med bland annat informationsbefäl och kommunalråd samt egna analyser. Genom att tidningen alltid utkommer på söndagar fanns väl inarbetade rutiner och en naturlig mottagargrupp i de prenumeranter som tidningen har.

Informationscentralen som inrättades av kommunkansliet under måndagen var en gemensam funktion mellan agerande myndigheter. Informationsbehovet från allmänheten var som störst under lördagen och söndagen. Informationscentralen fungerade bra, men borde ha kommit igång tidigare, då behovet att avlasta kommunens växel var större på lör- och söndagen än under måndagen. Under helgen fick kommunens växelpersonal bära en stor börda.

Jämförelser med olyckan 1998 visar således en rad förbättringar vad gäller kriskommunikations- och informationsverksamheten hos de berörda aktörerna. Att från räddningstjänstens sida nära samarbeta med Sveriges Radio Dalarna i ett tidigt skede och att hela tiden vara mån om att snabbt få ut adekvat och korrekt information till allmänheten

är ett exempel. Att tillsammans med kommunledningen samarbeta och delvis fördela informationsarbetet är en annan viktig förändring, som skulle fungerat ännu bättre om man, vilket kan vara en viktig lärdom för framtiden, tidigt kan få igång en gemensam informationscentral.

# AVSLUTANDE KOMMENTAR

Medborgarnas rätt till information är grundlagsfäst i vårt land. Detta förhållande ställer särskilda krav på dem som har viktiga informationer att lämna i från sig, främst myndigheter och medier. Kraven på snabb, korrekt, saklig och trovärdig information blir speciellt påtagliga när samhället utsätts för störningar då medborgarnas förväntningar på samhällets förmåga att möta och hantera ett hot eller störning, inte minst informationsmässigt, endera kan infrias eller kullkastas. I grunden handlar det om trovärdighet, förtroende och tillit.

Det moderna samhället har medfört att många risker och hot inte kan bedömas eller hanteras av den enskilde själv. Utvecklingen har lett till, att individen i en akut risksituation många gånger i hög grad är beroende av de bedömningar, råd och anvisningar "samhället" utfärdar. Det åvilar myndigheterna i vårt land att ha den informationsberedskap som krävs för att kunna ge en korrekt information om företeelser inom respektive verksamhetsområde. När en olycka liknande den i Borlänge inträffar och "hotar" samhället skall, förutom den operativa insatsen på skadeplatsen, berörda aktörers informationsberedskap omsättas i handling. Det är mot den bakgrunden som denna studie genomförts.

Varje år transporteras ungefär två miljoner ton farligt gods med tåg i Sverige. All transport av farligt gods måste anmälas när det gäller tågtransport och man har därför en relativt god kontroll. Tågtransporter används främst när det rör sig om långa transportsträckor, och anses generellt vara säkrare än transporter på landsväg. Arbetet med att öka säkerheten pågår ständigt, och Räddningsverket har ett speciellt ansvar genom att man ska förebygga olyckor och utfärda regler för säkerheten vid transporter av farlig gods på järnvägar och landsvägar (Räddningsverkets hemsida [www.srv.se](http://www.srv.se)).

Olyckan i Borlänge den 8 april 2000 då sex tankvagnar fyllda med gasol spårar ur på bangården i de centrala delarna av tätorten, utvecklas aldrig till någon katastrof med skadade människor eller förstörd egendom. Lyckliga omständigheter gör att vagnarna trots urspårningen inte springer läck och räddningstjänsten kan också tidigt konstatera att inget läckage finns. Detta gör att man från räddningstjänstens sida utan jäkt kan planera den fortsatta insatsen på olycksplatsen. Trots vissa brister i informationsarbetet kan konstateras, att informationsverksamheten fick en klart större tyngd denna gång än vid olyckan 1998. Framförallt har informationen om olyckan nått berörda aktörer snabbare och samordningen av informationsarbetet kom tidigt igång. Klockan 13.00 på lördagen hade man den första presskonferensen.

## *Samordning av information*

I den här studien framkommer flera gånger hur man från främst räddningstjänstens sida tidigt tog initiativ till att samordna informationen mellan de berörda lokala aktörerna. Samordningen skedde genom stormöten där de samverkande myndigheterna deltog och i

form av gemensamma presskonferenser där representanter från bland annat räddningstjänsten, kommunkansliet och polisen var närvarande. Man var hela tiden noggrann med att samma faktauppgifter skulle gå ut i alla kanaler. Detta är angeläget så att den information som når medier och allmänhet upplevs som tillförlitlig.

Vid olyckan 1998 ansåg räddningstjänsten att det informativa samarbetet med Borlänge kommun inte fungerade tillfredställande (Nord 1998). Detta berodde delvis på att man från räddningstjänstens sida inte tog kontakt och informerade kommunen. Den här gången tog räddningstjänsten tidigt initiativ till ett samarbete med kommunen via kommunkansliet och det fungerade bra. Man samarbetade i vissa frågor men hade även enskilda uppgifter. Informationen från räddningstjänsten riktade sig främst till medierna, medan kommunens information främst var riktad mot kommuninvånarna och en större allmänhet. För framtiden kan det vara bra att än bättre strukturera denna uppdelning, så att det inte behöver råda några oklarheter om vem som ska göra vad. Man måste dock komma ihåg, att den rollfördelning i informationshänseende som gjordes sannolikt är mer logisk vid ett utdraget händelseförlopp och i en evakueringssituation. 1998 var läget mer akut under kort tid och ställde större krav på en fungerande planering i förväg.

Verksamheten vid Sveriges Radios lokala nyhetskanal Sveriges Radio Dalarna, fungerade denna gång mer effektivt. Personliga kontakter som knutits innan olyckan, inte minst till följd av diskussionerna kring kommunikationsproblemen 1998, kan ha haft en positiv inverkan på samarbetet mellan aktörerna. Förhållandet att informationen om olyckan inte kom Sveriges Radio Dalarna tillhanda på det planlagda sättet, är naturligtvis en brist som bör åtgärdas. Automatiska varningssystem måste ha ett reservsystem om det ordinarie systemet inte fungerar. Sveriges Radio Dalarna säger att det hos SOS Alarm fanns en telefonlista, men detta håller man inte med om hos SOS Alarm. På SOS Alarm menar man, att det larmsystem som alltså inte fungerade, är det som finns. För övrigt brukar medierna, enligt SOS Alarm, ändå alltid få reda på nyheterna via andra källor. Den här gången fick Sveriges Radio Dalarna information om olyckan via Dagens Ekos redaktion i Stockholm vilket gjorde att man snabbt kunde komma igång med arbetet kring olyckan. För framtiden är det förstås viktigt att uppgjorda rutiner är klara för alla inblandade parter.

Tidigare undersökningar av informationsspridningen vid allvarliga olyckor visar bland annat, att den lokala radion har en speciellt viktig roll att fylla (se t ex Jarlbro m fl 1997, Nord 1998). Även med ny teknik och andra informationskanaler är den lokala radions roll mycket central vid samhällsstörningar och speciellt i akutskedet när det kan gälla att få ut information snabbt. Den kommersiella radion i Borlänge har i dag ingen funktion när det gäller att förmedla information i samband med störningar. Den traditionella frågan hur myndigheterna när medborgarna med information har idag till stora delar förvandlats till en fråga om var medborgaren väljer att hämta sin information. Därför är det viktigt att varningssystemen även omfattar de kommersiella radiokanalerna vilket blir fallet under 2001.

Kommunens arbete, externt och internt, fungerade tillfredställande. Genom att de resurser i form av kunskap och personliga kontakter som finns hos kommunen utnyttjades, kunde arbetet för räddningstjänstens informationsbefäl underlättas. Att se över rutinerna kring informationscentralen kan vara värdefullt, framförallt så att verksamheten kan komma igång tidigare.

## *Internets roll*

Vad gäller olyckan 1998 kunde konstateras att det kommer bli allt viktigare att man anpassar sin krisinformation till helt eller delvis nya medievanor hos allmänheten. I den här undersökningen studeras inte hur medborgarna fick vetskap om olyckan. Att Internet ges en viktig roll kan vara ett sätt att anpassa sig till förändrade medievanor hos allmänheten. Från de olika myndigheternas sida är man odelat positiv till användningen av Internet som en kompletterande informationskanal. Någon uppföljning vad gäller hur många som använde sig av kommunens hemsida för att få information med anledning av olyckan har dock inte gjorts. Internetanvändningen är ett nytt och viktigt inslag i informationen och kommunikationen i samband med samhällsstörningar med en betydande potential. Kanske hade "nätet" kunnat användas effektivare om detta funnits med i handlingsplanerna. Då hade information kunnat läggas ut tidigare och på så sätt bidragit till informationsspridningen till allmänheten. Att Internet inte omfattas av handlingsplanerna är kanske inte så konstigt, med tanke på att tillgången till nätet bland svenska hushåll blivit verkligt omfattande först de senaste åren. Man kan inte i en handlingsplan få med allt, det viktiga är att det finns en grundstruktur som fungerar och som ger utrymme till improvisation. Ett sätt att för framtiden utveckla informationsberedskapen i en kommun kan vara att ta med Internet och beakta hemsidan som informationskanal vid olika typer av samhällsstörningar.

Att Borlänge kommun vid tiden för olyckan inte hade en webbansvarig anställd utan köpte in tjänsten kan naturligtvis bidra till att det sker en oönskad fördröjning med att få igång en särskild informationssida. Informationen hade sannolikt kunna läggas ut tidigare om man fått kontakt med den webbansvariga som man normalt anlitar. Mycket talar för att en webbansvarig bör finnas med när informationsberedskapsplaner görs upp. Den kommunala hemsidan är knappast länge någon exklusiv detalj vid planeringen utan en viktig informationskälla för en allt mer "uppkopplad" allmänhet.

Internets betydelse och informationskapacitet kan i framtiden skapa flera nya möjligheter, även för arbetet vid stora olyckor. En sådan möjlighet som kan bli aktuell är att man kan arbeta på distans. Ett exempel kan vara att räddningstjänster på olika håll kan hjälpa varandra, utan att för den skull ta sig fysiskt till olycksplatsen. Mycket av det arbete som berör informationshanteringen är inte beroende av att man finns på olycksplatsen eller ens i närheten. På så sätt skulle tillfälliga telefonväxlar på olika platser kunna arbeta med till exempel information till allmänheten.

## *Rutin och övning*

Teorier om kriskommunikation betonar vikten av att vara förberedd, att ha handlingsplaner, att ha övningar och att i det vardagliga arbetet skapa kontakter med andra aktörer. flera sådana faktorer var helt eller delvis uppfyllda vad gäller informationshanteringen kring olyckan i Borlänge den 8 april 2000. Alla inblandade myndigheter hade strategier och planer för sin insats och kunde lägga upp arbetet efter dessa. Visserligen har en del brister noterats men inte mer än man kan räkna med vid olyckor liknande den som inträffade. Genom att speciellt ha fokuserat informations- och kommunikationsproblematiken vid samhällsstörningar i utbildningen och i övningar fanns både förståelse för och kunskap om hur man skulle gå tillväga.

Att komma igång tidigt för att klara den kraftiga ökningen på efterfrågan av information är av stor vikt. När det gäller kommunens informationscentral och räddningstjänstens bakre ledning, så var det två funktioner som borde ha kommit igång tidigare. Det är givetvis svårt att i detalj planera för varje enskild olycka som kan tänkas uppstå, men en slutsats så här långt är att man borde ha insett betydelsen av både en bakre ledning och en informationscentral.

Många av de intervjuade pekar på den viktiga "övning" som olyckan 1998 innebar. Många kommunikativa brister kom fram vid det tillfället och en hel del förändringar har gjorts sedan dess. En påtaglig konsekvens när det gäller informationsarbetet är kommunledningens insatser, en annan är räddningstjänstens snabba nyttjande av den lokala radion för att den vägen snabbt få ut information.

## Avslutning

På det stora hela måste sägas att olyckan i Borlänge blev en "lyckad" olycka vad gäller informationsverksamheten. De flesta viktigare momenten i informationshanteringen till medierna och till allmänheten fungerade väl. Olyckan 1998 blev en god "övning". Misstagen från den gången att inte kontakta kommunen och att inte redan från början ha ett förtroendefullt samarbete med den lokala radion upprepades inte den här gången.

Den som studerar de båda olyckorna på Borlänge bangård 1998 och 2000 finner förvisso att det finns en del som skiljer sig när det gäller händelseförloppen. Kraven på snabba beslut och det mer akuta läget 1998 bidrog sannolikt till att fler misstag då gjordes när det gäller informationen mellan inblandade myndigheter, mellan myndigheter och medier och till kommuninvånarna. Denna gång fanns betydligt mer tid och det gav också mer tid för kloka och väl övervägda beslut när det gäller kommunikationen. Vid olyckan i april 2000 kunde räddningstjänsten nästan genast konstatera att någon fara för människor och egendom inte förelåg. Situationen var, åtminstone inledningsvis, annorlunda vid olyckan 1998.

Utvärderingarna kring den första olyckan har medfört många viktiga lärdomar. Den bättre informationsberedskapen som efterlystes efter olyckan 1998 existerade till stora delar två år senare. Några större misstag eller oklarheter beträffande synen på andra aktörers roller eller särskilda kompetens kunde inte noteras denna gång. En kombination av förmågan att ta till sig erfarenheter från förr och försöka förutsäga en framtida händelseutveckling gjorde sannolikt kommunikationsverksamheten vid Borlängeolyckan 2000 framgångsrik.

# SUMMARY

## Borlänge Railway Station: the Scene of Accidents

by Anna Norling\*

In the early hours of Saturday, April 8, 2000, there is a railway accident in Borlänge, Sweden. Involved is a goods train carrying “dangerous goods” – altogether nine railway-carriages filled with a total of about 450 tons of liquefied petroleum gas. Six of the carriages are derailed and, of these, five overturn onto the central railway station in Borlänge.

The accident occurs almost exactly two years after an earlier accident at the same station. At this previous accident, which occurred in the afternoon, large amounts of nitric acid leaked out, building a cloud of poisonous gas that, at least at first, threatened to drift over central regions of the Borlänge population centre. At the accident on April 8, 2000, which occurred at night, there was no leakage and, thus, the public was not threatened as it had been in 1998. However, the extent of the rescue efforts was considerably greater in 2000 than in 1998; among other things, a risk zone was roped off and about 700 people were evacuated from their homes. Despite the different problems posed by the two accidents, there are interesting comparisons to be made between them in terms of information and communication.

This study focuses primarily on involved local authorities’/actors’ information dissemination and communication among themselves, to the media, to Borlänge residents and to the public at large. An important starting point for the study is to elucidate whether and in what way the accident in 1998 gave involved actors experience that proved useful two years later. The first accident was marked by, among other things, unclear internal routines, misunderstanding in contacts between involved authorities as well as between these authorities and local public service radio in particular. The present study formulates a number of questions concerning the interplay between and within the various authorities/actors involved, stressing the problems of information dissemination and communication during the accident.

Effective informational efforts are often crucial to society’s ability to face difficult strains, prevent extensive damage to people as well as property and, not least, to maintain citizens’ trust and confidence in society and its institutions. Managing disturbances requires that authorities and other involved actors be equipped with plans, not just concerning overcoming the problem per se, but also concerning how information and communication – both internal and external – will function during such situations. Especially in connection with the “acute phase” of the disturbance, it is often of crucial importance that concrete and adequate information, containing advice and instructions, reaches various target groups quickly, thereby preventing the onset of undesirable behaviour that might worsen an already stressful situation.

*\*Anna Norling, Master in Political Science, researcher at the Institute for Democratic Communication at Mid Sweden University, Sundsvall*



The results of this study show that much has been improved since the 1998 accident. Many who were interviewed in connection with the accident in 2000 had also experienced the previous accident and were therefore able to give their views on information management “then and now”. The overall view was positive, both as regards the interviewees’ institution’s operations as well as their own personal ability to disseminate the information they deemed important and as regards how other involved actors managed their duties.

Comparisons with the 1998 accident reveal a number of improvements in information and communication. Co-ordination among the local authorities/actors functioned much better in 2000 than in 1998, and the interviews show how various actors praise the actions of others. The Borlänge Municipal Office, which in 1998 did not play the same active role it did in 2000, had almost exclusively positive experiences of its own and others’ operations.

One positive change was the rescue service’s ability, early on in the incident, to work closely with the local public service radio station (Sveriges Radio Dalarna) and to constantly work towards rapid delivery of correct and adequate information to the general public. Through a special educational focus on the problems of information and communication during a crisis and through drills in this regard, there was, in 2000, a better understanding and knowledge of how those involved should proceed. The mistakes of 1998 were not repeated.

Generally one could say that, in various respects, the 1998 railway accident in Borlänge provided good “practice” that was useful one very early April morning two years later. The need for better planning and well-known information routines was stressed after the 1998 accident, and the value of those discussions was revealed two years later. The improved informational preparedness called for in 1998 was by and large in place in 2000. A combined ability to learn from previous experience and attempt to predict future developments probably resulted in successful information in connection with the railway accident in 2000.

# REFERENSER

## Litteratur

- Dahlgren, Peter, Carlsson, Gunilla & Uhlin, Lars (1997): *Mediernas bevakning av händelserna vid Hallandsåsen hösten 1997*. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar.
- Flodin, Bertil (1999): *Planlagd kriskommunikation*. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar.
- Hedman, Lowe (1999): *Snökaoset runt Gävle*. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar.
- Jarlbro, Gunilla, Sandberg, Helena & Palm, Lars (1997): *Ammoniakolyckan i Kävlinge*. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar.
- Larsson, Larsåke & Nohrstedt, Stig Arne (red.) (2000): *Göteborgsbranden 1998 – En studie om kommunikation, rykten och förtroende*. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar.
- Liljeström, Magnus (2000): *Nya vägar för nyheter. En studie av nyhetsförmedling på webb, text-tv och i andra kanaler*. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar.
- Nord, Lars (1998): *Gasolyckan i Borlänge*. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar.
- Nordlund, Roland (1994): *Ett triangeldrama – myndigheter, medborgare och medier i kris*. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar.
- Nordlund, Roland (2000): Risk- och kriskommunikation: Myndigheter – medier – medborgare. I: Lidskog, Nohrstedt & Warg (red): *Risker, kommunikation och medier – En forskarantologi*. Lund: Studentlitteratur.
- Ohlsson, Jonas (1998) *Lokala medier, publik och politik. I: Hvitfelt & Karvonen (red.) Den svala demokratin*. Sundsvall: Demokratiinstitutet.
- Sandberg, Helena & Thelander, Åsa (1997): *Miljöhot och medborgare – En rapport från Hallandsåsen hösten 1997*. Stockholm: Styrelsen för psykologiskt försvar.
- Statens räddningsverk (2001): *Tågolycka i Borlänge*.
- Strid, Jan (1998): Radiovanor – en fråga om ålder. I: Holmberg & Weibull (red.) *Ljusnande framtid*. Göteborg: SOM – institutet.

## Övriga källor

[www.borlange.se](http://www.borlange.se)

[www.srv.se](http://www.srv.se)

Material från räddningstjänsten Dala Mitt

# BILAGOR

## **Bilaga I.** Brev till allmänheten

### **INFORMATION TILL BOENDE OM EVAKUERING**

Evakueringen börjar kl 14.00, måndag 10 april.

Följande hus ska evakueras:

Hagavägen 1	kl 14.00
Vasagatan 10	kl 14.30
Vasagatan 12	kl 15.00
Vasagatan 14	kl 15.30
Vasagatan 16	kl 16.00

Samtliga boende i Hantverksbyn får besked om upphämtningsplats under måndag förmiddag.

### **BUSSAR**

Står på Vasagatan. Bussarna tar Er till Fornby Folkhögskola där Ni får mera information om var Ni ska bo under evakueringen.

Personal kommer att finnas med under transporten och ute på Fornby. Dessutom kommer personer från lokala krisgruppen att finnas till hands under hela evakueringstiden på de platser ni sedan kommer att bo.

### **SÄKRING AV HUS**

Alla hus som evakueras kommer att säkras mot obehörigt intrång av polisen när ni lämnat dem.

**LYSSNA PÅ RADION P4 FÖR YTTERLIGARE INFORMATION!**

*Ledningsgruppen på kommunkansliet*

## Bilaga 2. Sändningar i Sveriges Radio under de två första dygnet

### TÅGOLYCKAN I BORLÄNGE 8 APRIL 00

#### *Sändningar i SR dom två första dygnet*

- Ca 315 Ekoredaktionen får tips fr nyhetsbyrån Wighs om olyckan
- 0400 Ekot - telegram
- 0500 Ekot – int med Markus Sandvik, bitr räddningschef
- 0600 Ekot – Rapport fr olycksplatsen av Alf-Jan Hansson, SR
- 630 DalaNytt, extrasändning, ca 6 min. Alf-Jan Hansson fr olycksplatsen,
- 0700 Ekot - Telegram
- 0703 DalaNytt – extrasändning, ca 6min, Alf-Jan Hansson fr olycksplatsen
- 0730 DalaNytt – extrasändning, ca 5min, Alf-Jan Hansson fr olycksplatsen
- 0800 Ekot – rapport fr olycksplatsen av Alf-Jan Hansson
- 0805 DalaNytt – extrasändning, ca 6 min. Alf-Jan Hansson fr olycksplatsen.  
Int också med SJ och meddelande om att Borlänge kommun öppnat växel.
- 0830 DalaNytt (ordinarie sändning, förlängd). Alf-Jan Hansson fr olycksplatsen.  
Int om Maximtorget, som tillfällig järnvägsstation
- 0900 Ekot – rapport fr olycksplatsen, rep Alf-Jan Hansson
- 0903 DalaNytt – extrasändning. Alf-Jan Hansson fr olycksplatsen  
Maximtorget tillfällig järnvägsstation. Inställd teaterföreställning.
- 0930 DalaNytt (ord sändning, förlängd) – rapport fr olycksplatsen, rep Alf-Jan Hansson.  
Sammanfattning fr studion av läget, rep Mats Åkergården
- 1000 Ekot – rapport fr olycksplatsen, rep Alf-Jan Hansson
- 1003 DalaNytt – extrasändning, ca 5min. Rapport fr olycksplatsen, rep Alf-Jan  
Hansson. Inf fr studion om bl a inställda och flyttade teaterföreställningar.
- 1100 Ekot – telegram
- 1103 DalaNytt – extrasändning, ca 8min. Rapport fr olycksplatsen (Alf-Jan Hansson)  
och Borlänge centrum (Helena Sallén)
- 1130 DalaNytt (ord sändning, förlängd, ca 10min). Rapport fr olycksplatsen (Alf-Jan  
Hansson), int med kommunalrådet Peter Hultqvist (Brita Kohlström) och röster  
fr stan (Helena Sallén)
- 1200 Ekot – telegram
- 1205,ca Efter tolv. Rapport fr Borlänge, ca 5-6 min, av Alf-Jan Hansson

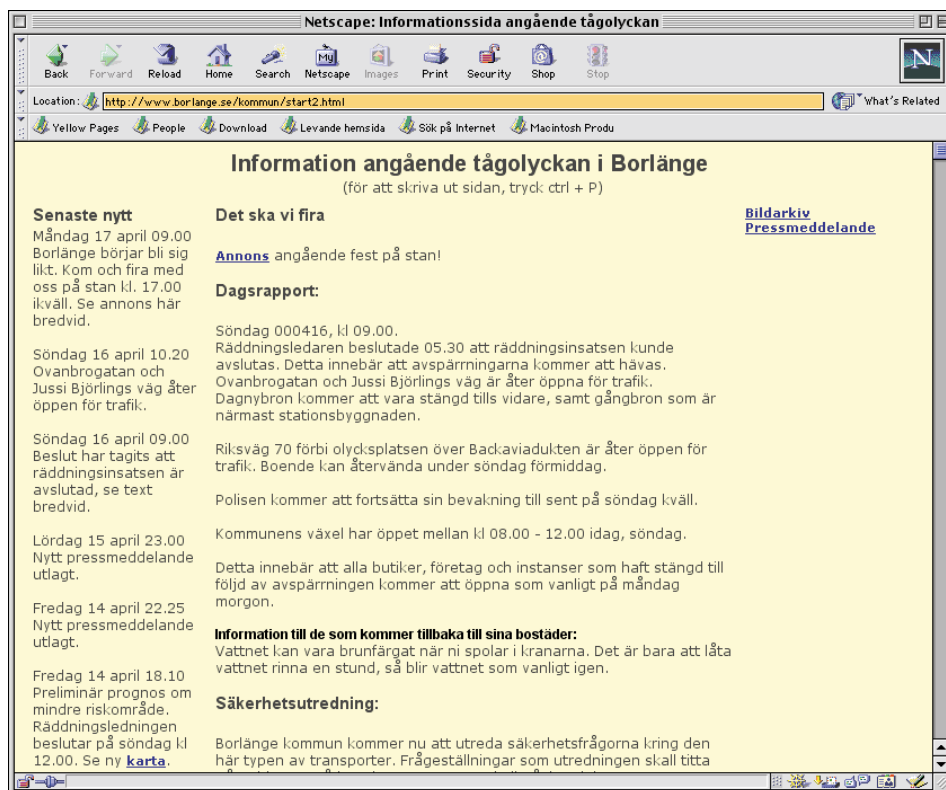
- 1230 Ekot – inslag fr Borlänge, rep Alf-Jan Hansson
- 1300 Ekot – inslag fr Borlänge, rep Alf-Jan Hansson
- 1330 DalaNytt (ord sändning, förlängd) Rapport fr olycksplatsen (Alf-Jan Hansson) int kommunalrådet Peter Hultkvist (Brita Kohlström), int Räddningsverket, int Borlängebor och krisgrupp (Helena Sallén)
- 1400 Ekot – telegram
- 1600 Ekot – telegram
- 1645 Ekot – Int räddningsverket (rep Tommy Fredriksson)
- 1745 Ekot – inslag fr olycksplatsen mm (rep Hanna Holmkvist, Tommy Fredriksson, Alf-Jan Hansson, Brita Kohlström)
- 1800 Ekot – telegram
- 1900 Ekot – telefonintervju (rep Hanna Holmkvist)
- 2000 Ekot – telefonintervju (rep Hanna Holmkvist)
- 2100 Ekot – int fr olycksplatsen (rep Åsa Törnqvist)
- 2200 Ekot – int fr olycksplatsen (rep Åsa Törnqvist)
- 2300 Ekot - telint fr olycksplatsen (rep Göran Dahlquist) och med räddningsverket (rep Tommy Fredriksson)

**söndag 9 april**

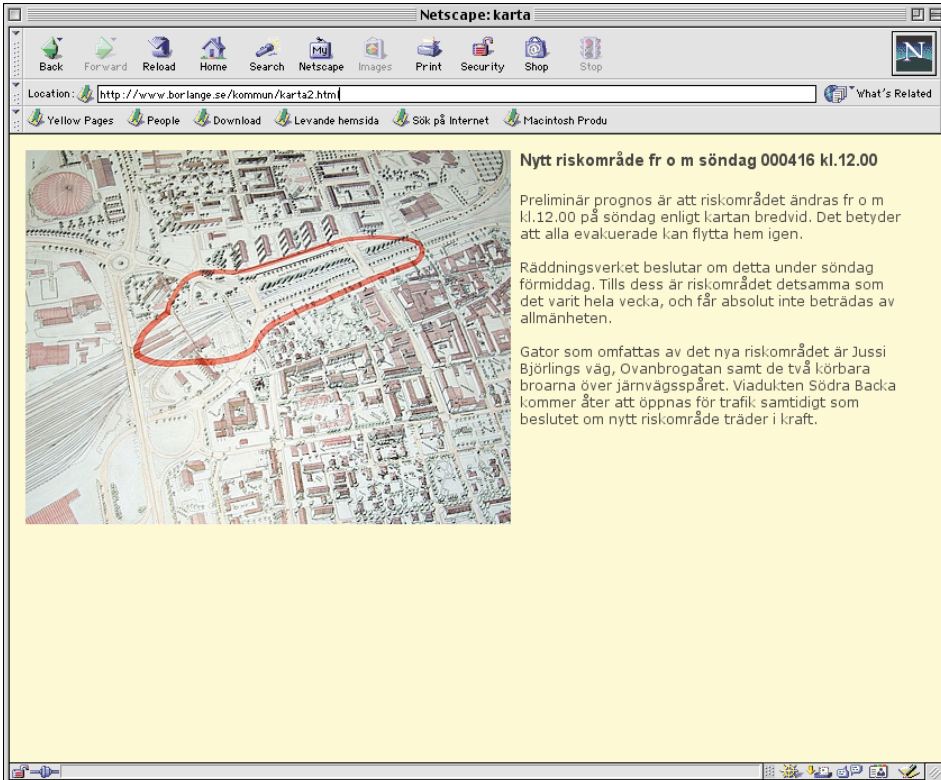
- 0000 Ekot – telint fr olycksplatsen (rep Göran Dahlquist)
- 0100 Ekot – int vid olycksplatsen (rep Åsa Törnqvist)
- 0200 Ekot – telegram
- 0300 Ekot – telegram
- 0400 Ekot – telegram
- 0500 Ekot – telint fr olycksplatsen (rep Göran Dahlquist)
- 0600 Ekot – telegram
- 0700 Ekot – telegram
- 0800 Ekot – telegram

- 0830 DalaNytt (ord sändning) Int fr olycksplatsen (rep Åsa Törnqvist) och telegram
- 0900 Ekot – inslag med Lars Ivarsson, Borlänge kommun.
- 0930 DalaNytt – (ord sändning) Int fr olycksplatsen (rep Åsa Törnqvist) och telegram
- 1000 Ekot – telint fr olycksplatsen (rep Hanna Holmkvist)
- 1100 Ekot – telegram
- 1130 DalaNytt – (ordinarie sändning) rapport fr olycksplatsen (rep Helena Sallén)  
Telegram
- 1200 Ekot – int fr olycksplatsen mm (rep Helena Sallén och Hanna Holmkvist)
- 1230 Ekot – P1 (se 12ekot)
- 1230 DalaNytt (extrasändning, ca 6min) Rapport fr olycksplatsen (Alf-Jan Hansson)  
Int med BSM Järnväg (rep Åsa Törnqvist)
- 1330 DalaNytt (ordinarie sändning) inslag fr olycksplatsen (Alf-Jan Hansson) plus telegram
- 1400 Ekot - telegram
- 1500 Ekot – telegram
- 1600 Ekot – inslag (rep Cecilia Roos)
- 1603 DalaNytt (extrasändning) Rapport fr olycksplatsen och int med kommunalrådet  
Peter Hultkvist, mm
- 1645 Ekot – inslag fr Borlänge (rep Hanna Holmkvist, Helena Sallén och Alf-Jan Hansson)
- 1745 Ekot – inslag se 1645ekot
- 1800 Ekot – inslag fr Borlänge (rep Hanna Holmkvist, Helena Sallén och Alf-Jan Hansson)
- 1803 DalaNytt (extrasändning) - rapport fr olycksplatsen (Alf-Jan Hansson, Helena  
Sallén)
- 1900 Ekot – telegram
- 2000 Ekot – inslag ( evakueringen beslutad, rep Alf-Jan Hansson)
- 2003 DalaNytt (extra sändning, ca 10 min, rep Alf-Jan Hansson)
- 2100 Ekot – inslag (rep Alf-Jan Hansson, Helena Sallén och Cecilia Roos)
- 2200 Ekot – inslag Borlänge (rep se ovan, plus Hanna Holmkvist)
- 2300 Ekot – inslag fr Borlänge (rep Alf-Jan Hansson och Cecilia Roos)

### Bilaga 3. Borlänge kommuns hemsida i samband med tågolyckan



## Bilaga 4. Karta över riskområdet



**Nytt riskområde fr o m söndag 000416 kl.12.00**

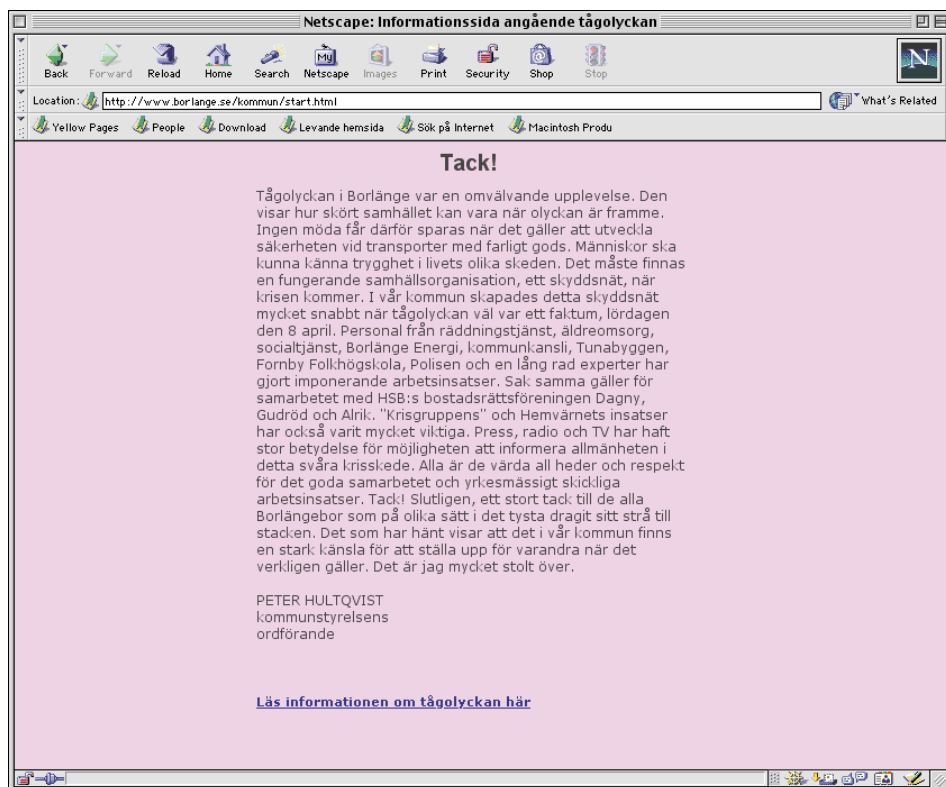
Preliminär prognos är att riskområdet ändras fr o m kl.12.00 på söndag enligt kartan bredvid. Det betyder att alla evakuerade kan flytta hem igen.

Räddningsverket beslutar om detta under söndag förmiddag. Tills dess är riskområdet detsamma som det varit hela vecka, och får absolut inte beträdas av allmänheten.

Gator som omfattas av det nya riskområdet är Jussi Björlings väg, Ovanbrogatan samt de två körbara broarna över järnvägsspåret. Viadukten Södra Backa kommer åter att öppnas för trafik samtidigt som beslutet om nytt riskområde träder i kraft.



## Bilaga 5. Tackbrev till kommuninvånarna



## SPFs SENASTE RAPPORTER

- 179 **Larsson, Larsåke & Nohrstedt, Stig Arne (Red.):** Göteborgsbranden 1998: *En studie om kommunikation, rykten och förtroende*. Stockholm 2000.
- 178 **Ghersetti, Marina & Hvitfelt, Håkan:** *Slutet på sagan: Prinsessan Dianas död i press, radio och TV*. Stockholm 2000.
- 177 **Leth, Göran & Thurén, Torsten:** *Källkritik för Internet*. Stockholm 2000.
- 176 **Nordström, Gert Z & Åstrand, Anders:** *Från löpsedel till webb: En studie av den iscensatta nyheten i papperstidningen*. Stockholm 1999.
- 175-4 **Dahlgren, Peter, Carlsson, Gunilla & Uhlin, Lars:** *Mediernas bevakning av händelserna vid Hallandsåsen hösten 1997*. Stockholm 1998.
- 175-3 **Palm, Lars:** *Hallandsåstunneln som tvistefråga, kris och förtroendeproblem*. Stockholm 1998.
- 175-2 **Arvidson, Peter:** *Åsjäveln biter tillbaka: Lokalbefolkningens upplevelse av händelserna vid tunnelbygget genom Hallandsåsen*. Stockholm 1998.
- 175-1 **Sandberg, Helena & Thelander, Åsa:** *Miljöhot och medborgaroro: En rapport om Hallandsåsen hösten 1997*. Stockholm 1998.
- 174 **Malešič Marjan:** *Propaganda in War*. Stockholm 1997

## SPFs SENASTE MEDDELANDEN

- 157 **Malešič Marjan:** *Peace Support Operations, Mass Media and the Public in former Yugoslavia*. Stockholm 2000.
- 156 **Stütz, Göran:** *Opinion 2000. Den svenska allmänhetens syn på samhället, säkerhetspolitiken och försvaret*. Stockholm 2000.
- 155 **Åkerström, Marja:** *Sanning eller konsekvens? Argument och perspektiv i mediedebatten under 1998 och 1999 om den svenska underrättelse- och säkerhetstjänstens personalkontroller*. Stockholm 2000.
- 154 *Nyhetsbilder – etik – påverkan: En antologi*. Stockholm 2000.
- 153 **Nydén, Michael:** *Myndigheter, Internet och integritet*. Stockholm 2000.
- 152 **Stütz, Göran:** *Opinion 99. Svenskarnas syn på samhället, säkerhetspolitiken och försvaret*. Stockholm 1999.
- 151 **Hedman, Lowe:** *Snökaoset runt Gävle*. Stockholm 1999.
- 150 **Nord, Lars:** *När demokratin får börja om: Lokal politik och opinion efter de politiska affärerna i Gävle och Motala*. Stockholm 1999.
- 149 **Falkheimer, Jesper & Mithander, Conny:** *Bilder av nynazism i några svenska tidningar*. Stockholm 1999.
- 148 **Österman, Torsten:** *Förtroende*. Stockholm 1999.

