



# Tilbakemeldinger fra media på politiets informasjonsarbeid og mediehåndtering ifm 22. juli 2011

**For Politidirektoratet**

Analyse gjennomført av Geelmuyden.Kiese

Dato: 14.02.2012  
Til: Politidirektoratet  
Attn.: Øystein Stavdal Paulsen  
Fra: Geelmuyden.Kiese  
Prosjektansvarlig: Audun Sommerli Time

Emne: Politiets mediehåndtering ifm 22. juli 2011

## Innledning

---

Terrorangrepene i Norge 2011 var to sekvensielle terrorangrep som ble gjennomført mot regjeringen, tilfeldige sivile i Oslo og en sommerleir arrangert av AUF på Utøya i Buskerud, 22. juli 2011.

Det første angrepet, omtalt som bombeangrepet på regjeringskvartalet, ble utført klokken 15:25:22 da en bilbombe ble detonert i Regjeringskvartalet i Oslo sentrum. Bomben var plassert utenfor den såkalte høyblokka, hvor statsminister Jens Stoltenberg og en rekke departementer hadde kontorer. Eksplosjonen drepte åtte mennesker og såret et tredvetall, hvorav flere enn ti alvorlig. Medier som VG, NTB, TV2 og Aftenposten var også direkte berørt av hendelsen på grunn av sin nære beliggenhet til åstedet.

Det andre angrepet, omtalt som massakren på Utøya, fant sted mindre enn to timer senere, på en sommerleir på øya Utøya i Tyrifjorden i Buskerud. Leiren var arrangert av Arbeidernes ungdomsfylking (AUF), ungdomsorganisasjonen til Det Norske Arbeiderparti (AP). En bevæpnet mann forkledd som politimann skjøt og drepte 69 og skadet 66 deltakere, over en periode på ca. 70 minutter.

Politiet pågrep og arresterte Anders Behring Breivik, en 32 år gammel nordmann, for massedrapene på Utøya og siktet ham senere for bombeanslaget mot regjeringskvartalet og skytingen på Utøya. Breivik har erkjent forholdene.

På vegne av Politidirektoratet (POD) har Geelmuyden.Kiese gjennomført en analyse av medias syn på politiets informasjonsarbeid og mediehåndtering i forbindelse med hendelsene 22 juli. Analysen er utelukkende basert på journalistenes tilbakemeldinger gjennom personlige dybdeintervjuer.

## Innhold

---

Innledning .....	2
Hensikt og metode.....	4
Politiets kommunikasjonsstrategi.....	5
Del 1: Journalistenes opplevelse av Politiets kommunikasjonsarbeid og mediehåndtering .....	11
1) Akuttfasen .....	13
A) Regjeringskvartalet.....	14
B) Utøya .....	16
2) Etterarbeidsfasen .....	18
Del 2: Oppsummering av hovedfunn.....	21
Del 3: Analyse og evaluering av Politiets informasjons- og mediehåndtering .....	26
Del 4: Råd og anbefalinger.....	30
1) Revidering og bedre implementering av strategi for krisekommunikasjon.....	30
2) Øke forståelsen for media rolle.....	30
3) Øke åpenheten og offensiviteten.....	31
4) Øke profesjonaliseringen, tydeligheten og synligheten.....	31
5) Øke tilgjengeligheten.....	32



## Hensikt og metode

---

Hensikten med undersøkelsen er å få en tilbakemelding fra media på politiets informasjonsarbeid og håndtering ifm 22/7, og kartlegge mulige gap mellom politiets oppfatning av egen håndtering og hvordan dette ble opplevd av media. Siden intervjuer med politiets informasjonsavdeling ikke ligger innenfor analysens mandat, er eneste input i analysen tilbakemeldinger fra journalistene. For å kunne sette medias tilbakemeldinger i en relevant sammenheng, analyserte vi derfor også journalistenes uttalelser mot politiets egen strategi for kommunikasjon i kriser. Intervjuene ble gjennomført i perioden oktober-desember 2011.

Målsettingen med analysen er å få verdifull kunnskap, innsikt og læring som kan brukes i den videre utvikling og forbedring av informasjon, mediehåndtering og krisekommunikasjon i politiet. Vi vil også, basert på medias tilbakemeldinger, komme med forslag til konkrete forbedringspunkter når det gjelder politiets fremtidige mediehåndtering og krisekommunikasjon. Vi har totalt gjennomført 32 dybdeintervjuer med journalister som dekket begivenhetene 22. juli i et bredt utvalg regionale, nasjonale og internasjonale medier:

- Aftenposten
- Adresseavisen
- BBC
- Bergens Tidende
- CNN
- Dagbladet
- NRK
- NTB
- P4
- Stavanger Aftenblad
- TV2
- VG

Vi har intervjuet journalister som representerer både tv, radio, avis og nett. Hvert intervju tok mellom 45 min og 1,5 time og ble gjennomført både i form av møte ansikt til ansikt og på telefon. Vi har i rapporteringen valgt å følge en tidslinje, og se på politiets informasjonsarbeid og mediehåndtering i ulike faser, fra bomben detonerte i regjeringskvartalet og hendelsene på Utøya fant sted på ettermiddagen fredag 22. juli, frem til politiets siste store pressekonferanse 18. august.

Det betyr at vi i rapporten skiller mellom to hovedfaser:

- Akuttfasen: politiets informasjons- og mediehåndtering rundt 22.-23. juli
- Etterarbeidsfasen: politiets informasjons- og mediehåndtering fra søndag 24. juli.

I tillegg skiller vi mellom to ulike hendelser:

- Bombeangrepet mot Regjeringskvartalet
- Hendelsene på Utøya

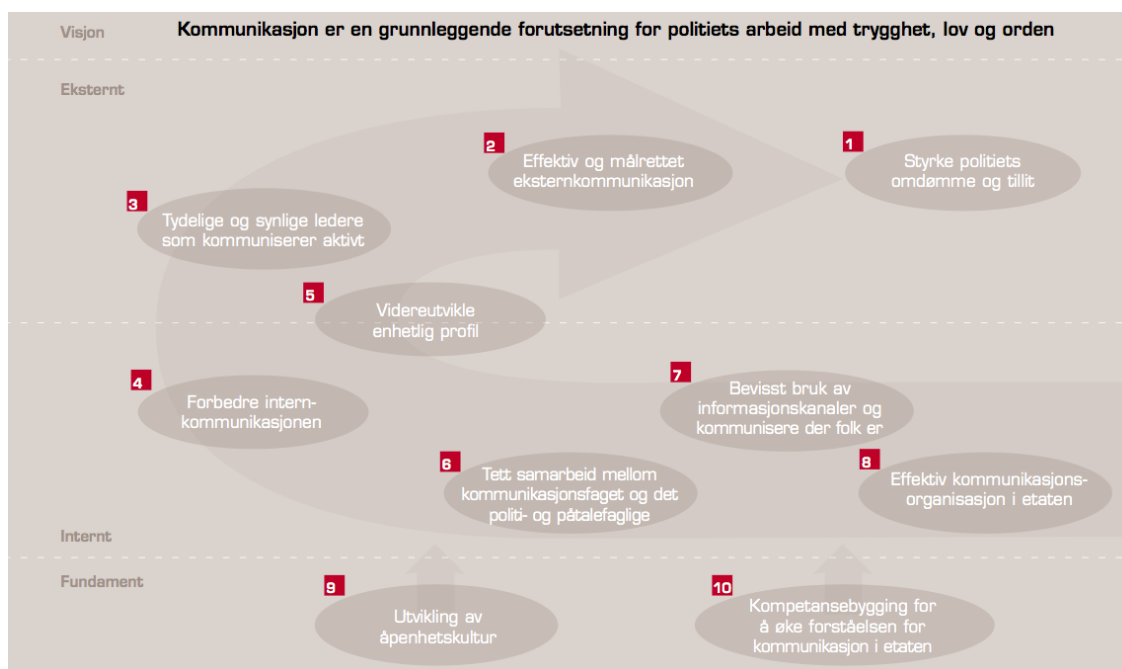
Til slutt skiller vi mellom informasjonsarbeid og medie-/krisehåndtering fra ulike deler av politiet:



- Oslo Politidistrikt
- Nordre Buskerud Politidistrikt
- Politidirektoratet (POD)

## Politiets kommunikasjonsstrategi

### Politiets kommunikasjonsstrategi 2008 – 2012



### Kommunikasjonsoppdraget

Ifølge strategien skal kommunikasjonsarbeidet i politiet bidra til politiets forebygging og bekjempelse av kriminalitet ved å forbedre intern og ekstern kommunikasjon. Kommunikasjonsarbeidet skal være målrettet for å øke tilliten til politiet og for å øke den interne stoltheten.

### Kommunikasjonsvisjon 2012

Kommunikasjon er en grunnleggende forutsetning for politiets arbeid med trygghet, lov og orden.

### Kjerneverdier

Etatens kjerneverdier blir beskrevet som følgende:

- **Åpen:** Staten skal ha en kultur preget av åpenhet der vi aktivt deler vår kunnskap og hvor vi er åpne for andres tanker og innspill.
- **Tydlig:** Det skal ikke være tvil om hva politiet mener. Politiet skal ha en tydelig profil, både i sine budskap og visuell fremtoning.
- **Ansvarlig:** Kommunikasjonen skal være preget av saklighet og etterrettelighet. Politiet tar ansvar og er offensive i sin holdning til kommunikasjon.



- **Målrettet:** Alle kommunikasjonstiltak skal ha en hensikt og et mål. Dersom tiltak ikke kan knyttes til konkrete mål, vil det ikke bli prioritert.

### **Styrke politiets omdømme og tillit**

I politiets kommunikasjonsstrategi er den overordnede målsettingen å styrke politiets omdømme og tillit. Åpen, tydelig og målrettet kommunikasjon er en svært viktig forutsetning for å oppnå den tilliten i befolkningen som politiet er avhengig av for å skape trygghet, lov og orden i samfunnet. Dette målet er avgjørende for at politiet kan opprettholde og forsterke tilliten i befolkningen, i dag og i fremtiden.

Politiet skal aktivt kommunisere hva etaten står for og hva den gjør, også der det er kritikkverdige forhold. Det skal alltid være samsvar mellom det som sies og gjøres, slik at befolkningen får et korrekt og godt bilde av etaten. Politiet skal kommunisere åpent, alltid med en tydelig avsender.

I kommunikasjonsstrategien pekes det på ulike tiltak internt og eksternt som må til for å oppnå målet:

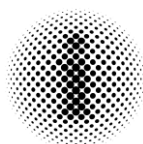
1. Effektiv og målrettet ekstern kommunikasjon
2. Tydelige og synlige ledere som kommuniserer aktivt
3. Forbedre internkommunikasjonen
4. Videreutvikle enhetlig profil
5. Tett samarbeid mellom kommunikasjonsfaget og det politi- og påtalefaglige
6. Bevisst bruk av kommunikasjonskanaler – kommunisere der folk er
7. Effektiv kommunikasjonsorganisasjon i etaten
8. Utvikling av åpenhetskultur
9. Kompetansebygging for å øke forståelsen for kommunikasjon i etaten

### **Politiets strategi for krisekommunikasjon**

I Håndbok for krisekommunikasjon - Politiets beredskapssystem del II (PBS II) - finner vi politiets strategi for kommunikasjon i kriser. Dette er en operativ håndbok til bruk for alle i etaten som skal uttale seg til media i kriser og det daglige kommunikasjonsarbeid. I forordet legger daværende politidirektør Ingelin Killengreen vekt på at "en stadig viktigere del av en krise er håndteringen av kommunikasjonsutfordringene» og at medias nye og høye tempo krever at det også stiller krav til tempo i Politiets kommunikasjon".

Følgende prinsipper gjelder for krisekommunikasjon i politiet:

1. **Lederansvar** – Kommunikasjon og informasjon er et lederansvar. Oppgavene kan delegeres, men ikke ansvaret.
2. **Åpen** – politiet skal være åpen overfor innbyggerne. De som er i kontakt med politiet skal møtes med respekt av en etat som er lyttende og imøtekommende. Når politiet ikke er åpne så skal det være en god grunn.
3. **Aktiv** – politiet skal ha en aktiv tilnærming til kommunikasjon og selv gå hurtig ut med informasjon så lenge det er forsvarlig.

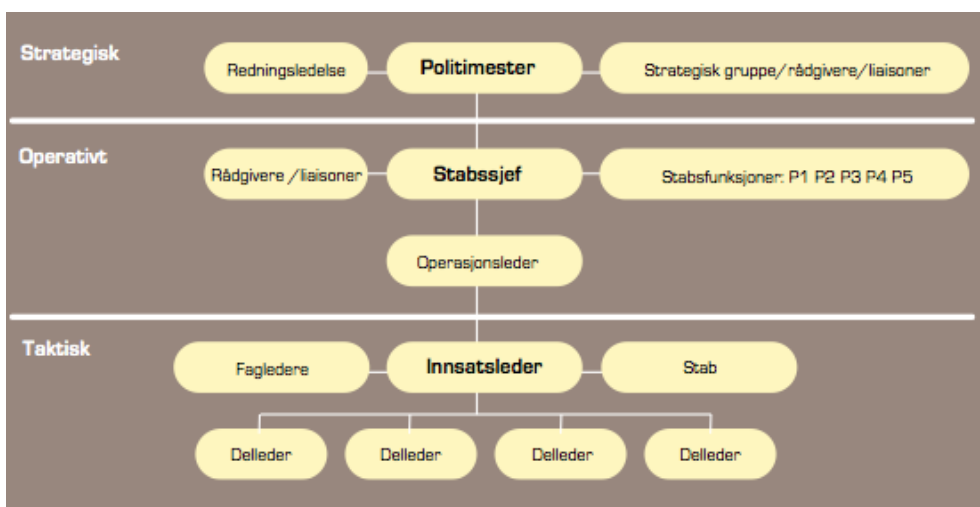


4. **Etterrettelig** – Informasjon fra politiet skal være etterrettelig, men trenger ikke umiddelbart å være fullstendig. Man skal gi ut det politiet foreløpig vet, for deretter å komme tilbake med mer informasjon.
5. **Tydlig** – Informasjon fra politiet skal formidles på et korrekt, godt og klart språk som alle kan forstå. Den som formidler informasjon skal stå frem med tittel og navn. Anonyme politikilder brukes ikke.
6. **Tilgjengelig** – politiet skal være tilgjengelig for media, involverte og innbyggerne for øvrig.
7. **Målrettet** – Kommunikasjon er et virkemiddel for å nå politiets mål. Politiet kommuniserer derfor målrettet, slik at informasjonen når frem til våre målgrupper.
8. **Helhetlig** – politiets informasjon skal være koordinert med våre samvirkepartnere, slik at den fremstår helhetlig for mottakerne.
9. **Prosesskommunikasjon** – Om vi ikke kan si så mye om selve saken, skal vi fortelle hva vi gjør og hvorfor.
10. **Linjeprinsippet** – Kommunikasjonsoppgaver følger saksansvaret. Informasjon og kommunikasjon må derfor vurderes på lik linje med andre typer virkemidler for å nå målene.

### Politiets organisering ved kriser

Ved ekstraordinære hendelser bør politiinnsatsen ledes etter følgende prinsipper:

- Strategisk nivå – politimesteren
- Operativt nivå – stabssjefen med stab
- Taktisk nivå – innsatslederen med stab



Disse ledelsesnivåene finner vi igjen på alle nivå i krisehåndteringsapparatet, både nasjonalt og internasjonalt. Ledelsesnivåene representerer skillet mellom forskjellige oppgaver og beslutningsnivå, men skillene er ikke skarpe. Politimesteren må kunne ta beslutninger både av operativ og taktisk karakter når det er nødvendig. Staben må også kunne ta beslutninger av både strategisk og taktisk karakter. Staben handler etter fullmakt fra politimesteren. Ved å bruke disse prinsippene kan politiet tilpasse organiseringen og innsatsen til den enkelte hendelse.

Ved en ekstraordinær hendelse må politiet raskt kunne samle og organisere sine ressurser for å gjennomføre en innsats som er dimensjonert til situasjonen. Når tjenestepersoner fra flere distrikt, enheter og seksjoner skal samvirke i en slik innsats, må arbeidet organiseres etter samme prinsipp i hele politiet. Det øker effektiviteten og kvaliteten og gjør at ledere på ulike nivå er fortrolige med sine lederoppgaver. Politimesteren avgjør om en hendelse er ekstraordinær, og om stab bør etableres.

### Hvordan media jobber i krise

I PBS II "Håndbok i krisekommunikasjon" er det et eget kapittel som omhandler hvordan media jobber i krise:

"For å kunne forholde seg til journalister er det en forutsetning at man har forståelse for prinsippene media jobber etter og hvordan de ser på sin funksjon i samfunnet. En av pressens karakteristikk er det høye tempoet og konkurransen om å være først ute med en nyhet. Det går bare minutter fra en hendelse inntreffer til de første mediene presenterer nyheten. Hurtigheten er en utfordring for politiet som formidler av verifisert informasjon."

### Medias rolle

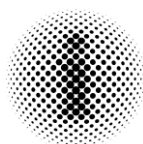
I et eget kapittel omtaler man medias rolle i samfunnet på denne måten:

"Det norske mediebildet er mangfoldig og består av flere hundre redaksjoner, fra små lokalaviser til nasjonale mediehus. De ulike mediene har sin egen profil, og man vil oppleve at mediene vektlegger sin egen rolle på noe ulik måte. Mediene ulike roller på en og samme tid kan kortfattet beskrives slik:

- **Kanal** – Videreformidler det som har skjedd og oppfatninger om hvorfor det skjedde. For politiet gir mediene muligheten til å nå store deler av befolkningen på kort tid.
- **Analytiker** – Gransker. Prøver å finne ut hva som egentlig har skjedd og hvordan ting egentlig henger sammen. Kommenterer og refser.
- **Kritiker** – Er våken og korrigerende, avslører forsøk på feilinformasjon, fortielse og tåkelegging.
- **Tilbakemeldingskanal** – Formidler folks reaksjoner, oppfatninger, folkemeningen."

### Ulike medier

I PBS II "Håndbok i krisekommunikasjon" er det et eget kapittel som omhandler hvordan media jobber i krise:





- **Nettmedier** – Det er ingen deadline for nettavisene. De publiserer fortløpende. Det er ekstrem konkurranse om å være først og å vite mest. En publisert artikkel på en nettavis er en dynamisk nyhet som kan oppdateres fortløpende, flere ganger i timen, hvis hendelsen utvikler seg. Nettmedienes hurtighet gir utfordringer for politiet ved større ulykker og hendelser fordi bilder og annen fakta kan tilkjennegi ofre og berørte før pårørende er varslet. Dette setter krav til politiets tempo og det setter krav til mediernes aktsomhet.
- **TV og radio** – Fordi TV er avhengig av bilder har radio som regel større muligheter for direktesendinger enn TV. Radio har som regel også hyppigere nyhetssendinger, og kan i større grad gjøre intervjuer over telefon. Ny teknologi ned enklere overføring av lyd og bilder gjør at også fjernsyn kan være raskt ute med øyeblikksvideoer fra en hendelse. TV-mediet er et sterkt medium.
- **Trykte medier** – Papiravisene har en fast deadline å forholde seg til, og har derfor bedre tid på seg til å produsere grundige og detaljerte reportasjer. Ettersom raskere medier allerede har vært ute med saken, må journalistene forsøke å komme med en annen vinkling og komme et steg videre. Journalistene fra papiravisene vil derfor ofte kreve noe mer tid med politiet.
- **Sosiale medier** – Hvem som helst kan publisere informasjon på de sosiale mediene på internett, og disse nettstedene er ikke bundet av presseetiske regler og arbeidsmåter. Dette kan føre til publisering av spekulasjoner og rykter som politiet bør fange opp for å kunne imøtegå med korrekt informasjon.

### **Samarbeid med media i kriser**

Planen peker også på behovet for et godt samarbeid med media i kriser og gi de så gode arbeidsforhold som mulig:

”Mediene har stor innflytelse på politiets evne til å håndtere og kommunisere under en krise. Ved å gi journalister og fotografer gode arbeidsforhold, vil media bli en effektiv kommunikasjonskanal mellom politiet og befolkningen.

### **Om ikke politiet etterkommer etterspørselen etter informasjon, kan det oppstå en informasjonskrise, heter det i strategien:**

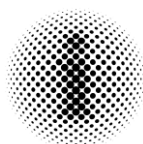
Kjennetegnene på en informasjonskrise er:

- Informasjonsvakuum
- Fravær av fakta fører til spekulasjoner
- Ulike aktører skaper usikkerhet om hvordan befolkningen skal forholde seg til krisen

Informasjonskrisen kommer i tillegg til den egentlige krisen, og kan svekke tilliten til politiets krisehåndteringsevne.”

### **Journalistenes behov**

I et eget avsnitt omtales også journalistenes behov:



”En journalist er i hovedsak ute etter historien ingen andre har. De forskjellige mediekanalene har ulike behov og metoder for å innhente, bearbeide og formidle informasjon. Å forstå disse er vesentlig for å håndtere media på en god måte. Medienes hverdag er preget av:

- Tidspress
- Konkurranses om stoff
- Ønske om eksklusivitet
- Kamp om ressurser

**Uansett hendelse er journalistene opptatt av å få besvart følgende spørsmål:**

- Hvem, hva, hvor
- Hvordan og hvorfor
- Hvem har ansvaret
- Hva er konsekvensene
- Hva skjer for å løse problemet

For politiet betyr det at kommunikasjonsutfordringene må løses parallelt med krisen, ellers kan krisen bli forsterket ved at det oppstår en kommunikasjonskrise.”



## Del 1: Journalistenes opplevelse av Politiets kommunikasjonsarbeid og mediehandling

---

### Tidslinje på Oslos Politidistrikts offisielle informasjonsflyt

#### Fredag 22. juli

- 15.30: P5 møter i stabslokalet.
- 15.52: P5 varsler Kommunikasjonsenhetens medarbeidere via SMS.
- 16.05: P5 sender ut første pressemelding.
- 16.30: Innsatsleder (IL) holder første pressebrief på Youngstorget.
- 16.39: IL ber om at OPS sender pressemelding om at media kan samles på Youngstorget.
- 16.48: P5 sender ut andre pressemelding.
- 17.15: Innsatsleder tar med pressen inn på Einar Gerhardsens plass for fotografering og filming.
- 17.15: Pressetelefonmottaket er operativt.
- 17.55: Fungerende politimester og stabssjef forlater staben for pressekonferanse.
- 18.00: Oslo politidistrikt avholder den første pressekonferansen på Politihuset
- 18.30: Innsatsleder holder andre pressebrief på Youngstorget.
- 18.35: Pressemelding sendes Utenriksdepartementet for videreformidling til ambassadene.
- 19.30: Oslo politidistrikt avholder andre pressekonferanse.
- 20.30: Oslo politidistrikt avholder tredje pressekonferanse.
- 23.30: Oslo politidistrikt avholder fjerde pressekonferanse.

#### Lørdag 23. juli

- 03.50: Oslo politidistrikt deltar i POD's pressekonferanse
- 09.00: Oslo politidistrikt avholder sjette pressekonferanse
- 18.00: Oslo politidistrikt avholder sjuende pressekonferanse

#### Søndag 24. juli

- 10.00: Oslo politidistrikt avholder åttende pressekonferanse
- 17.30: Oslo politidistrikt avholder niende pressekonferanse

#### Mandag 1. august

- 16.00: Pressetelefonmottaket avvikles

### Tidslinje på Politidirektoratets offisielle informasjonsflyt

#### Fredag 22. juli 2011



- Kl. 15:30: Iverksatte krisekommunikasjonsplan, etablerte pressevakt, innkalte ressurser til POD

#### **Lørdag 23. juli 2011**

- Kl. 03:50: Pressekonferanse med politidirektøren om minst 80 drepte på Utøya
- Publiserte telefonnummer til pårørendekontakt
- Rådgivning mot politimester i Nordre Buskerud pd før pressekonferanse

#### **Mandag 25. juli 2011**

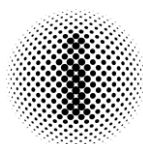
- Kl. 17:00: Pressekonferanse med politidirektøren – Nedjusterte antall drepte på Utøya til 68 drepte

#### **Onsdag 27. juli 2011**

- Kl. 16:00: Pressekonferanse med Politidirektør og politimestrene i Oslo pd og Nordre Buskerud pd

#### **Nordre Buskerud**

Oslo pd. overtok kommunikasjonsansvaret også for Utøya kl. 2000 fredag 22/7 (ettersom Oslo av riksadvokaten fikk etterforskningsansvaret). Pressekonferansene i Oslo var ment å skulle ivareta også operasjonen på Utøya. NBPD hadde imidlertid egen pressebrief der tema var å dempe kritikk mot det media mente var sen respons.



## 1) Akuttfasen

---

Klokken 15:25 den 22. juli 2011 eksploderte en bilbombe plassert i en Volkswagen Crafter på Einar Gerhardsens plass i Grubbegata i Oslo Sentrum. Bilen sto foran Høyblokka i regjeringskvartalet i Oslo. Detonasjonen skapte en stor trykkbølge og gjorde store ødeleggelser. Åtte personer ble drept og over tredve skadet. I bygningene rundt plassen ligger Statsministerens kontor, Landbruksdepartementet, Finansdepartementet, Justis- og politidepartementet, Arbeidsdepartementet, Helse- og omsorgsdepartementet, Olje- og energidepartementet, og Nærings- og handelsdepartementet, og i umiddelbar nærhet Høyesterett og Verdens Gang. Vinduer ble knust helt til Grensen og Storgaten.

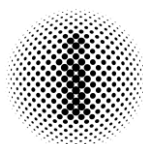
Skytingen på sommerleiren til Arbeidernes ungdomsfylking på Utøya begynte 22. juli 2011 kl. 17.22. Attentatmannen var utkledd som politimann, og etter å ha vist (falsk) legitimasjon ble han skyssset med MS «Thorbjørn» ut til Utøya for angivelig å utføre en rutinekontroll i forbindelse med bombeangrepet i Oslo tidligere på dagen. Han ankom Utøya i en sølvgrå varebil, var kledd i skuddsikker vest og bevæpnet med en pistol og et gevær med kikkertsikte. Kort etter at han var satt i land på øya skal han ha begynt å avfyre skudd.

Skytingen fant sted omkring to timer etter bombeeksplosjonen i Oslo, men det var ikke umiddelbart mulig å bekrefte om disse to angrepene hadde noe med hverandre å gjøre.

Forskjellige kilder oppga at det var fra 560 til 700 ungdommer på Utøya da gjerningsmannen tok seg over og startet å skyte. Mange flyktet ved å svømme over til fastlandet og over 200 ble hentet opp av vannet av småbåter, hovedsakelig ført av ferierende.

Beredskapstroppen og innsatsstyrker fra Nordre Buskerud politidistrikt gikk i land på øya og kunne bekrefte kl. 19.20 at de hadde arrestert én antatt gjerningsmann. Forsvarets bombegruppe reiste også til øya for å lete etter eksplosiver.

NTB meldte den 22. juli fra Søndre Buskerud politidistrikt at det var registrert ni eller ti drepte eller omkomne ved drukning. Rikshospitalet og sykehus i distriktet mottok skadde. Tallene ble kraftig oppjustert på en pressekonferanse kl. 03.50 natt til lørdag. Politidirektør Øystein Mæland oppga da at tallet på døde var på over 80, og at det kunne øke noe. 69 personer ble drept under skytedramaet på Utøya. Videre ble totalt 66 personer brakt til sykehus.



## A) Regjeringskvartalet

---

### Situasjonsbeskrivelse

Kaos er det ordet de fleste journalistene bruker for å beskrive opplevelsen av situasjonen da bomben smalt i Regjeringskvartalet kl. 15.25 fredag 22. juli. Lenge var det usikkerhet om hva som egentlig hadde skjedd og det gikk mange rykter som skapte utrygghet, panikk og redsel i befolkningen. Det var mange øyenvitner, og mediene fikk raskt en mengde tips og videodokumentasjon på det som hadde skjedd. Store mediehus som VG, TV2, NTB og Aftenposten var i den umiddelbare nærhet til åstedet og ble selv rammet. Mediene var raskt på plass og begynte umiddelbart å formidle nyheten i alle medier, samtidig som informasjonen spredde seg med lynets hastighet i sosiale medier.

### Informasjonsbehov

Medias informasjonsbehov i akutfasen var enormt. Det viktigste informasjonsbehovet for media i denne fasen var raskt å få oversikt og få bekreftet en del grunnleggende fakta - hva har skjedd, når skjedde det, hva er omfanget av eventuelle materielle skader, hvor mange personer som er skadet eller omkommet, hva er årsaken til hendelsen og hvem som eventuelt står bak. Politiets viktigste kommunikasjonsoppgave i akutfasen er å være tilgjengelige for media og bekrefte hva som har skjedd og gi media løpende og oppdatert informasjon om grunnleggende fakta så raskt de kan.

### Tilgang til kilder

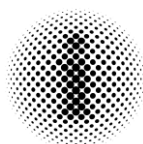
Helt i startfasen var vitneobservasjoner og vitneskildringer fra Oslo sentrum som ble ringt inn den viktigste informasjonskilden for media. Dette var i første omgang egenobservasjoner fra journalister i området. P4 var først ute, men snart var både NTB, VG, Dagbladet, TV2 og NRK på plass i tillegg til en rekke andre. I tillegg var det mange diskusjoner i sosiale medier og på nett, og det var mye usikkerhet og spekulasjoner om hva som hadde skjedd.

Den viktigste kilden i politiet i denne fasen var politifolk som ble hasteinnkalt til åstedet, deretter pressebriefene fra innsatsleder, pressemeldinger fra NTB og senere politiet og den første pressekonferansen fra politihuset kl 18.00. Journalistene uttaler at man ikke kom gjennom på telefon til politiet og at det ikke var informasjon på nett eller i sosiale medier (Twitter). Journalister som hadde egne kilder i politiet prøvde å få informasjon fra disse, men det var vanskelig å få tak i folk og informasjon, i følge journalistene. Journalistenes egenobservasjon på åstedet ble de viktigste kildene til informasjon.

### Kvalitet på informasjon

Journalistene fikk raskt tilgang til svært mye informasjon fra andre kilder enn politiet. Problemet var å få bekreftet eller avkreftet alle ryktene og spekulasjonene rundt hva som egentlig hadde skjedd. Det gikk tidlig et rykte om at det var Al-Qaida som stod bak, noe som også ble formidlet i noen medier i en kort periode.

Gjennom pressebriefene og pressemeldingen fra politiet fikk man etter hvert bekreftet at det var en bombeeksplosjon, men det ble informert lite om andre detaljer rundt hendelsen. Vi vet i ettertid at politiet gjennom overvåkningskameraer på stedet ganske tidlig visste at det var en bilbombe og at det var en antatt hvit gjerningsmann, men dette ble det ikke informert om på pressekonferansen kl 18.00.



### Oppsummering av tilbakemeldinger

Generelt mener journalistene at det var svært vanskelig for media å få kontakt med politiet i denne første fasen. Telefonlinjene var nærmest umulig å komme frem på, og det var ifølge journalistene ingen alternative informasjonskanaler som kunne gi media informasjon og oversikt over hva som hadde skjedd. Media fikk informasjon primært fra egne reportere på stedet, vitneobservasjoner og via andre medier.

Når politiet etter hvert fikk sikret området, gjorde politiets innsatsleder på stedet en god jobb med media, mener journalistene. Innsatsleder innså viktigheten av å få ut korrekt informasjon raskt, og ble opplevd som åpen og tilgjengelig. Han informerte også så godt han kunne under de vanskelige og til dels dramatiske forholdene. Han holdt en pressebrief på Youngstorget kl 16.30 og tok deretter med pressen inn på Einar Gerhardsens plass for fotografering og filming kl 17.30.

Den første pressekonferansen ble holdt på politihuset kl 18.00. Her ble det informert om de grunnleggende fakta i saken, men det var tydelig at politiet på det tidspunktet ikke visste eller ville informere om noe mer. Og på det tidspunktet forelå det ennå ingen offisiell informasjon om situasjonen på Utøya.

Politiet informasjons- og mediehåndtering i forbindelse med bombeangrepet mot Regjeringskvartalet fungerte generelt sett ikke tilfredsstillende, ifølge de fleste journalistene. Da medieinteressen ble for stor klarte verken systemer eller rutiner å håndtere pågangen slik til at media fikk nødvendig informasjon.

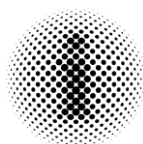
Dette var en samlet tilbakemelding fra alle typer medier. Selv om det er nett, radio og tv-journalistene som var mest avhengig av raske bekreftelser fra politiet i denne fasen, opplevde også de mest rutinerne journalistene i trykte media at det var vanskelig og nå frem.

Det oppstod et vakuum der man hadde et enormt påtrykk av vitner og egenobservasjoner, men der man ikke fikk den nødvendige kontakten med politiet for bekreftelser/avkreftelser. Dette kan selvsagt forklares med den ekstreme situasjonen man var i, men flere mener politiet bør vurdere både eksisterende rutiner ved kriser, bemanning, kommunikasjonskanaler og interne roller/ansvar. Det råder et inntrykk blant journalistene av at systemene fungerte da Oslo politidistrikt satte stab, men at det manglet innhold i kommunikasjonen.

Det blir pekt på medias behov for tilgang på primærkilder og at informasjonsavdelingen ble sett på som en hemske for å oppnå denne kontakten. Det blir også pekt på at informasjonsavdelingen ved Oslo politidistrikt mangler intern tillit og troverdighet internt i etaten og hos media.

Informasjon på selve åstedet i Regjeringskvartalet ble, i lys av den ekstreme situasjonen, ivaretatt på en god måte gjennom innsatsleder. Media opplevde at innsatsleder hadde forståelse for medias behov og både var tilgjengelig, åpen og raskt ute med tilgjengelig informasjon. Dette forklares også med at innsatsledere er vant til mediehåndtering i hverdagen, og dermed også forstår medias behov og samfunnsrolle.

Journalistene mener utfordringen for politiets informasjons- og mediehåndtering ved større hendelser og kriser er at innsatsleder skal koordinere politiets innsats på åstedet, sikre området og sette i gang etterforskningen, samtidig som man skal betjene media. Når medieinteressen er så



enorm er dette en svært krevende oppgave. Politiet bør derfor i fremtiden vurdere om man ved større kriser alltid skal ha en egen medieansvarlig på stedet.

I tillegg mener de fleste at politiet må ha et kriseberedskapssystem som gjør at media både får kontakt med politiet og får nødvendig informasjon raskt - selv i så ekstremt krevende situasjoner som den man hadde i Oslo. Journalistene mener politiet må utvikle nye rutiner og ta i bruk alternative kommunikasjonskanaler (nett, sosiale medier) for å få ut faktabasert og løpende informasjon til media. Hensikten er å gi media rask og korrekt informasjon uten at tekniske systembegrensninger (antall telefonlinjer inn) hindrer informasjonsflyt og –tilgang.

## B) Utøya

---

### Situasjonsbeskrivelse

Kl 17.26 mottok Nordre Buskerud politidistrikt den første meldingen om skyting på Utøya i Tyrifjorden. Og ca. 2 timer etter bombeangrepet mot Regjeringskvartalet begynte media å få ubekreftede meldinger om at noe skjedde på Utøya. Men i og med at man var midt i dekningen av en bombeeksplosjon i Oslo sentrum så tok det en stund før media ble oppmerksom på at det skjedde noe enda mer dramatisk der. Etterhvert fikk media så mange tips både fra folk som var på Utøya, pårørende og andre ubekreftede kilder at fokuset dreide fra Oslo sentrum til Utøya.

### Informasjonsbehov

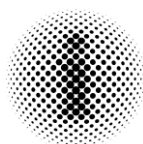
Det allerede enorme informasjonsbehovet til media ble enda større med den nye situasjonen på Utøya. Igjen var det et ekstremt behov for å få oversikt og få bekreftet grunnleggende fakta - hva har skjedd, når skjedde det, hvor mange personer er eventuelt skadet eller drept og hvem som står bak. I tillegg kom det relativt tidlig opp spørsmål og spekulasjoner om hvorvidt hendelsene i Oslo sentrum og på Utøya hadde noe med hverandre å gjøre. I og med at Utøya ligger i Buskerud fylke, henvendte media seg raskt til Nordre Buskerud politidistrikt.

### Tilgang til kilder

I følge journalistene var situasjonen på Utøya langt vanskeligere for media enn den ved regjeringskvartalet i Oslo sentrum. For det første var stedet et godt stykke unna Oslo, dessuten ble det av sikkerhetsgrunner satt opp flere veisperringer slik at det ikke var mulig å komme i nærheten av stedet. Det var ingen presseansvarlige fra politiet tilstede i nærheten av veisperringene på fredag 22. juli, men representanter fra Oslo politidistrikts informasjonsavdeling var tilstede på pressesenteret på Sundvolden Hotell på lørdag 23. juli for å bistå pressen.

Mange journalister prøvde å komme i kontakt med Nordre Buskerud politidistrikt, men det var helt umulig å komme gjennom. Ambulansepersonell, politipatruljer og medlemmer av beredskapstroppen ankom området og var plassert på ulike områder, men ingen ville gi noe informasjon om situasjonen.

Det florerte av ubekreftede meldinger og informasjon både på nettet, i sosiale medier og i tradisjonelle medier, men disse var hovedsakelig basert på meldinger fra foreldre til ungdommer





på Utøya, helsepersonell, lokale vitner og ungdommene selv. Journalister ute i felten ble holdt løpende orientert om situasjonen fra egne kolleger som fulgte med på både direktesendingene på tv, sosiale medier og løpende oppdateringer på nett.

Etter hvert ble det overordnede informasjonsansvaret flyttet til Oslo politidistrikt, men det var fortsatt svært vanskelig å komme gjennom til politiet og få svar på spørsmål, i følge journalistene. Det var ikke informasjon på verken politiets nettsider eller i sosiale/digitale media. Den viktigste informasjonen fra politiet kom gjennom pressemeldinger og etter hvert da pressekonferansene kom i gang, den første kl 19.30 og deretter flere ganger utover kvelden.

Journalistene opplevde at situasjonen i liten grad bedret seg etter at Oslo politidistrikt tok over og at spørsmål fortsatt ble henvist mellom de ulike distriktene.

### **Kvalitet på informasjon**

Journalistene fikk også i denne situasjonen tilgang til svært mye informasjon fra andre kilder enn politiet. Problemet var også her å få bekreftet eller avkreftet alle ryktene og spekulasjonene rundt hva som egentlig hadde skjedd.

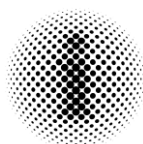
Gjennom pressemeldingene fra politiet fikk man etter hvert bekreftet at det hadde foregått skyting mot sivile på Utøya og at gjerningsmannen var blitt pågrepet. Lenge var det likevel usikkerhet om det var flere gjerningsmenn involvert. Det var også her veldig lite konkret informasjon om detaljer rundt hendelsen, mener journalistene. Nordre Buskerud politidistrikt meldte kl.21.30 at ti personer var drept på Utøya. Journalistene mener at det er kritikkverdigg at politiet på dette tidspunktet hadde mer informasjon om gjerningsmannen og antall døde og skadde, men at lite ble formidlet videre til pressen. Situasjonen ble ikke bedre av at andre kilder oppga et langt høyere tall på antall omkomne, mener journalistene.

### **Oppsummering av tilbakemeldinger**

Igjen var verken rutiner, bemanning eller kommunikasjonssystemer dimensjonert for større kriser og all kommunikasjon brøt fort sammen, mener journalistene. Media fikk lite eller ingen informasjon fra Nordre Buskerud politidistrikt i løpet det første døgnet og journalistene kritiserer politidistriktet for uprofesjonell adferd og manglende medieforståelse. Kritikken fra journalistene retter seg her i første rekke mot ledelsen av Nordre Buskeruds politidistrikt, og mener de utviste fullstendig mangel på tilgjengelighet og forståelse for medias behov for fakta og tilstedeværelse.

Ganske tidlig ble informasjonsansvaret overført til Oslo politidistrikt og dermed også ansvaret for all pressekontakt, dette gjorde at ingen fra Nordre Buskerud kunne kommentere hendelsene.

Media opplevde å være kasteball mellom Oslo og Nordre Buskerud, og opplevde en uklar kommunikasjonsstrategi, uklar ansvarsdeling, manglende åpenhet og manglende informasjon på enkle spørsmål om grunnleggende fakta. Politiet bekreftet at 10 personer var drept på Utøya kl 21.30, et tall som ble stående helt til pressekonferansen kl 03.30, da tallet ble kraftig oppjustert. I mellomtiden florerte det av rykter og spekulasjoner og media rapporterte løpende i alle kanaler på basis av enkeltuttalelser fra politiet, tv-intervju med statsministeren og justisministeren, fra overlevende fra Utøya og direkte rapporter fra journalister i nærheten av åstedet.



Politidirektoratet innkalte til den første pressekonferansen på lørdag natt kl 03.30. Tallet på drepte blir oppjustert til 80 og man ga en del fakta om hendelsesforløpet. Det ble likevel ikke gitt informasjon om verken gjerningsmannens identitet eller motiv. Journalistene retter sterk kritikk mot at informasjonen om antall drepte senere viste seg å være feil.

Politiet informasjons- og mediehåndtering i forbindelse med hendelsene på Utøya i akuttfasen blir opplevd som svak og svært mangelfull av samtlige av de intervjuede journalistene. Journalistene forstår at dette var en svært vanskelig situasjon for politiet, men sammenbruddet i kommunikasjonen og mangelen på informasjon i denne fasen viser at politiet ikke er forberedt på denne typen hendelser.

Journalistene mener politiet informerte alt for lite og alt for sent. Politiet satt på et tidspunkt inne med mye informasjon, men holdt tilbake informasjon om både gjerningsmann og antall skadete og døde. Dette har ikke media forståelse for. Ansvaret for informasjons- og mediehåndtering mellom Nordre Buskerud og Oslo oppleves også som uklart. Det blir pekt på at det var en stor svakhet at man ikke hadde noen presse- og medieansvarlig i nærheten av veisperringer og åstedet det første døgnet.

## 2) Etterarbeidsfasen

---

### Situasjonsbeskrivelse

Etterarbeidsfasen tar for seg politiets informasjons- og mediehåndtering i tiden etter hendelsene i Regjeringskvartalet og på Utøya frem til politiets siste store pressekonferanse 18. august. Fra og med søndag 23. juli ble politiets informasjonsarbeid satt mer i system med faste pressebriefere og pressekonferanser. Det opprettes faste pressetelefoner og både informasjons-medarbeidere og politiadvokater stilles til disposisjon for pressen. Det blir også opprettet et pressesenter på Sundvolden Hotell.

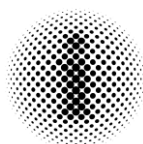
### Informasjonsbehov

Journalistenes informasjonsbehov endrer seg nå fra faktainformasjon om hva som har skjedd til mer detalj- og bakgrunnsinformasjon om selve hendelsesforløpet, riktig tall på antall skadete og drepte, identifisering av de avdøde, offentliggjøring av navn avdøde, bakgrunnsstoff om gjerningsmannen, årsaker og motiver for handlingene og informasjon om politiets beredskapsplaner og operative innsats.

På grunn av sakens spesielle natur er det fortsatt et enormt informasjonsbehov og media har behov for å gå mer i dybden for å fortelle ulike historier; om følelsene dette har skapt blant pårørende, involverte og i befolkningen generelt, om ofre, helter og skurker, konsekvenser handlingene vil føre til i et større samfunnsperspektiv, samt eventuelle kritikkverdige forhold og feilvurderinger underveis.

### Kvalitet på informasjon

Kvaliteten og detaljeringsgrad på informasjonen fra politiet oppleves nå som bedre, men fortsatt mener mange journalister at politiet kunne ha informert om mye mer mye tidligere. Man



registrerer også en gradvis tilstrømming av åpenheten rundt informasjonsdelingen. Fra å ha kjørt en relativt åpen linje innledningsvis uttaler mange journalister at det virker som om politiet lukker seg mer og mer etter hvert som de får bedre og mer informasjon om de to hendelsene. Særlig når det kommer opp kritiske spørsmål ift politiets egen innsats legges det tilnærmet lokk på informasjonen.

### **Kilder**

I denne fasen kommer en rekke nye kilder på banen: Både pårørende, bistandsadvokater, forsvarsadvokater, påtalemyndigheter, stabssjefer og andre sentrale talspersoner i politiet. I tillegg har de største mediene egne kilder ved politiet. Mange journalister savner imidlertid politimestrene i både Oslo og Nordre Buskeruds tilstedeværelse i en sånn situasjon. Disse oppleves som svært lite synlige og lite tilgjengelige for pressen. Det uttrykkes også en uklarhet rundt politidirektoratets rolle.

### **Oppsummering av tilbakemelding**

Generelt får organisering og gjennomføring av pressebriefere og pressekonferanser positive skussmål etter hvert som staben får satt seg. Journalistene ble etterhvert relativt fornøyd med både innkalling/forhåndsinformasjon, organisering/gjennomføring og hyppighet/frekvens.

Man satte pris på at de ulike mediene fikk tildelt tid til egne oppfølgingsspørsmål, selv om tiden ble opplevd som knapp. Særlig politiadvokatene får generelt gode tilbakemeldinger på tilgjengelighet og profesjonalitet, mens Oslo politidistrikts informasjonsavdeling får sterk kritikk.

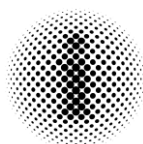
Årsaken er først og fremst mangelen på formidling av relevant informasjon og mange opplever at informasjonsavdelingen kunne ha gjort en bedre jobb ift pressen. Informasjonsavdelingen ble av mange opplevd som en hemske som ikke kunne svare på relevante spørsmål og det blir stilt spørsmålstegn ved avdelingens interne troverdighet og tillit.

Journalistene uttaler at de er avhengige av kontakt med primærkilder og det oppfattes derfor som en ekstra omvei å snakke med informasjonsfolk. De mener også at politifolk ikke har nok tillit til sin egen informasjonsavdeling og at de derfor får ut lite informasjon den veien. Dette synspunktet kom både fra nett-, papir- og tv-journalistene, og var et også generelt synspunkt som ikke bare hadde med terrorhendelsene å gjøre.

Media ønsker seg kontakt med operative politifolk og de fleste mener at informasjonsrollen må bekles av folk med politifaglig, operativ bakgrunn.

Det kommer til dels sterk kritikk av mangel på egnede og lett tilgjengelige lokaler for pressen, særlig blir pressekonferansene som ble holdt i trappen på politihuset kritisert. Dette bedret seg da pressekonferansene etter hvert ble flyttet til parolesalen.

Generelt opplever mange journalister at politiet var for tilbakeholdne og ga for lite informasjon til pressen. Informasjonen ble også gitt for sent. Politiet fremstod på den første pressekonferansen som åpne, men hadde i startfasen lite faktainformasjon å formidle fordi situasjonen var uoversiktlig og uavklart.



Etter hvert som politiet fikk bedre oversikt over situasjonen opplevde media at etaten paradoksalt nok ble mer lukket. Politiet kunne gitt mye mer informasjon etter hvert som de ulike temaene i avhørene skred frem, mener journalistene. Da de første kritiske spørsmålene til politiets operative innsats kom, opplevde mange journalister at det ble lagt lokk på det meste av informasjonen og det ble gitt uttrykk for at slike spørsmål fra pressen ikke var ønsket. Media ble derfor mer avhengig av andre kilder, vitner og eventuelle lekkasjer fra politiet.

Flere av journalistene er av den oppfatning at politiet har hatt en strategi på å holde tilbake informasjon for å beskytte eget omdømme og å formidle et inntrykk av at man hadde kontroll og at samfunnsinstitusjonene var intakt. Hadde politiet vært mer åpne og innrømmet mangler, hadde de fått en større forståelse og fokus hadde blitt rettet mot de politisk ansvarlige for ressursituasjonen. I stedet ble det politiet som fikk kritikken etter som spørsmål om reaksjonstid, utstyr og politihelikopter kom på banen. Nyhetene kommer uansett ut, og journalistene mener politiet hadde tjent med å være først på banen også med de negative nyhetene.

Politiet får til dels sterk kritikk for manglende informasjon, ydmykhet og selvkritikk rundt egen beredskap, operativ innsats og eventuelle feilvurderinger. Medias rolle er å være grunnleggende kritisk og stille spørsmål om hva som skjedde og om det ble gjort feil eller feilvurderinger. Særlig i en så ekstrem situasjon med så mange uavklarte spørsmål og mange ofre og pårørende.

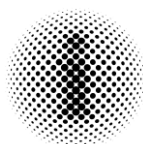
De fleste journalistene reagerte med undring og til dels sjokk over det de opplevde som politiets aggressive reaksjon og manglende villighet til å svare på kritiske spørsmål. Her nevnes spesielt en reaksjon fra politiledelsen ved Oslo politidistrikt på pressekonferanser der det kom frem kritiske spørsmål mot politiet.

I stedet for å være åpen og informativ om eventuelle feil og feilvurderinger ble enhver kritikk avfeid. Når så ulike momenter og flere og flere kritiske spørsmål ble stilt om beredskap, utrykningstid, bruk av politihelikopter, problemer ved båttransporten til Utøya, etc., unngikk man i stor grad å svare og henviste til den interne utredningen og 22. juli-kommisjonen. Heller ikke logg og tidslinjer har blitt fremlagt på spørsmål fra journalister. Politiet prøvde å holde kontroll på informasjonen, men oppnådde det motsatte, mener journalistene.

Mange opplevde mangelen på informasjon om egen innsats som en klar strategi fra øverste politiske myndigheter og nedover til politiet for å vise at man hadde kontroll, at alle samfunnssystemer er intakt og at alle, sett ut i fra situasjonen, har gjort jobben sin så godt som over hodet mulig.

Organiseringen av politiets faste pressebriefere og pressekonferanser ble opplevd som positiv og relativt godt gjennomført. Tilgangen til ulike kilder var tilfredsstillende, selv om man kunne tenke seg både mer tid og mer detaljert informasjon om ulike temaer og ulike faser av etterforskningen.

Hovedproblemet er opplevelsen av en gradvis mangel på åpenhet og informasjon fra politiets side etter hvert som informasjonstilgangen øker, særlig når det gjelder politiets egen operative innsats. Media satt inne med mye informasjon og spørsmål som de ikke fikk tilfredsstillende svar på.



Mange journalister sitter igjen med et inntrykk av at politiet ønsker å kontrollere informasjonsflyten til pressen og at de ikke var åpne for noen form for kritikk. Mange journalister tror at det ble lagt en overordnet informasjonsstrategi om å si minst mulig for å ivareta politiets omdømme og posisjon, men mangelen på svar av kritiske spørsmål om egen innsats bidrar bare til å svekke politiets omdømme og tillit. Det strenge informasjonsregimet har også bidratt at politifolk som har ønsket å utale seg for å belyse ulike sider av hendelsesforløpet ikke har fått anledning til dette.

### **Internasjonale og regionale forskjeller**

De internasjonale journalistene har kun erfaring fra det vi har valgt å kalle akutfasen. Journalistene er i utgangspunktet enige om at politiet gjorde en grei jobb i denne delen av krisen. Internasjonale medier har stor forståelse for at politiet hadde andre prioriteringer enn pressearbeid i denne perioden.

Av de som ble intervjuet er det allikevel mye kritikk og tilbakemeldinger som går igjen. Opplevelsen av at det manglet personale til å håndtere de internasjonale journalistene går igjen. Mangelen på briefinger på engelsk ble særlig tatt opp som et stort problem, da de internasjonale mediene måtte finne lokale "guider" som kunne hjelpe dem med å finne kilder og å få informasjon oversatt. I tillegg nevner et flertall av journalistene at de hadde problemer med å få tak i politiet og få kommentarer. Der de ble bedt om å komme med konkrete forbedringspunkter nevnte samtlige et ønske om flere tilgjengelige talspersoner.

De internasjonale journalistene utrykte også at de var svært overasket over informasjonen rundt tallet på antall omkomne, d.v.s det at tallet var mindre enn det som ble kommunisert ut. De internasjonale journalistene er også overrasket over hvor lite kritiske den norske pressen var til politiet i akutfasen.

De regionale journalistene uttrykker en noe større avstand til hendelsene rundt 22. juli. De hadde færre ressurser tilgjengelig på tidspunktet og de fleste var kun aktive i etterarbeidsfasen. En del av regionsjournalistene er følgelig noe svakere i sin kritikk. Innspillene fra regionsavisene samsvarer i stor grad med de nasjonale i akutfasen. De har stor forståelse for politiets prioriteringer i denne fasen. De regionale avisene har også opplevd måten politiet håndterte kritiske spørsmål på pressekonferansen som upassende. Samtlige omtalte forskjellige situasjoner der politiet har avfeid eller avvist kritiske spørsmål.

## **Del 2: Oppsummering av hovedfunn**

---

I denne delen er formålet å oppsummere og sammenfatte tilbakemeldingene fra media. Underkapitlene er delt inn etter noen hovedtrekk som tilnærmet alle journalistene nevner i sine tilbakemeldinger.



### **1) Manglende forståelse for medias rolle**

Behovet for informasjon ved en nasjonal krise er enorm og media har et grunnleggende informasjonsansvar overfor befolkningen. I utgangspunktet har media stor forståelse for at dette var en ekstrem situasjon for politiet.

Samtidig understreker journalistene betydningen av at det på alle plan i politiet må eksistere en grunnleggende forståelse av medias rolle i samfunnet og betydningen av at kvalitetssikret, faktabasert kommunikasjon kommer raskt ut til mediene. Det var en klar oppfatning blant journalistene at politiet fortsatt ikke har den fulle forståelse for dette, og at det ikke er en kultur for åpenhet og deling av informasjon i etaten. Denne kritikken ble knyttet spesielt til ledelsen for politiet i Oslo og Nordre Buskerud politidistrikt under terrorhendelsene.

### **2) Fra å være åpen til å bli lukket**

Ifølge journalistene fremstod Oslo politidistrikt innledningsvis som relativt åpne og informative, men hadde i startfasen lite faktainformasjon å formidle fordi situasjonen var uoversiktlig og uavklart. Politimesteren får honnør fra flere for å vise åpenhet og forståelse i starten.

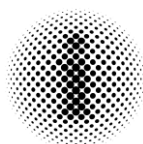
Men etter hvert som politiet fikk bedre oversikt over situasjonen ble de paradoksalt nok også mer lukket, mener journalistene. Og da de første kritiske spørsmålene til politiets operative innsats kom, opplevde mange journalister at det ble lagt lokk på det meste av informasjonen. Det ble til og med vanskelig for journalistene å få informasjon fra egne faste kilder i politiet. Media ble derfor mer avhengig av andre kilder, egenopplevelser, vitner og eventuelle lekkasjer fra politiet.

Mange av journalistene mener at politiet har hatt en bevisst strategi på å holde tilbake informasjon for å beskytte eget omdømme. De ble opptatt av å fortelle befolkningen at alle samfunnsinstanser var intakte og at de hadde kontroll. En slik strategi mener journalistene slo tilbake på politiet senere i prosessen da medias avsløringer om politihelikopter og responstid kom.

### **3) Manglende informasjon, ydmykhet og selvkritikk**

Politiet får av de fleste journalistene til dels sterk kritikk for manglende informasjon, ydmykhet og selvkritikk ift egen beredskap, operativ innsats og eventuelle feilvurderinger. Medias rolle er å være grunnleggende kritisk og stille spørsmål om hva som skjedde og om det ble gjort feil eller feilvurderinger. Særlig i en så ekstrem situasjon med nasjonal og internasjonal interesse, mange uavklarte spørsmål og mange ofre og pårørende.

De fleste journalistene reagerte med undring og til dels sjokk over politiets aggressive reaksjon og manglende villighet til å svare på kritiske spørsmål. I stedet for å være åpen og informativ om eventuelle feil og feilvurderinger ble enhver kritikk avfeid. Når så ulike momenter og flere og flere kritiske spørsmål kom opp, herunder spørsmål om beredskap, utrykningstid, bruk av politihelikopter, problemer med båttransport til Utøya, etc, ble ingen av spørsmålene besvart og man henviste til internutredningen og 22. juli-kommisjonen. Heller ikke logg og tidslinjer har blitt fremlagt på spørsmål fra journalister. Politiet prøvde å holde kontroll på informasjonen, men oppnådde det motsatte.



Journalistene mener politiet på denne måten endte opp med et negativt fokus på seg selv. I stedet for å være åpne og peke på ressursmangel, gikk man i forsvarsposisjon og endte med at fokus ble på den enkelte tjenestemann/kvinne. Ifølge journalistene var det flere politiledere lenger nede i systemet som ønsket å stå frem og fortelle sin versjon for å forsvare sine folk, men dette ble stoppet av ledelsen.

Mange av journalistene sier de opplevde mangelen på informasjon om egen innsats som en klar strategi fra øverste politiske myndigheter og nedover til politiet. Dette for å vise at man hadde kontroll, alle samfunnssystemer er intakt og alle har ut i fra situasjonen gjort jobben sin så godt som over hodet mulig. Dette er i tilfelle et klart brudd på politiets egen kommunikasjonsstrategi, der åpenhet er en helt sentral verdi.

Informasjons- og mediehåndteringen fra innsatsleder ved regjeringskvartalet ble sett på som svært god i en svært vanskelig situasjon. Vedkommende forsto pressens behov og viktigheten av å få formidlet informasjon om situasjonen raskt ut til befolkningen. Han var åpen, informerte pressen etter beste evne og sørget for at fotografene fikk tilgang til åsted for å ta bilder.

Situasjonen på Utøya var en helt annen. Her var det vanskelig å komme forbi politisperringene langt unna åstedet og ingen talsmenn var tilstede fra politiet som kunne informere pressen. Journalistene mener politiet her var fullstendig utilgjengelige og de måtte derfor basere seg på andre kilder.

#### **4) Vanskelig å få kontakt**

Generelt var det svært vanskelig for journalistene å få kontakt med politiet de første dagene etter terroranslagene, både ved Oslo politidistrikt og ved Nordre Buskerud politidistrikt. Mangelen på informasjon gjorde det svært utfordrende for journalistene å få bekreftet hva som hadde skjedd eller avkreftet de mange ryktene og spekulasjonene som florerte i ulike medier.

#### **5) Uklare roller og ansvarsområder**

Journalistene opplevde innledningsvis stor uklarhet i forhold til hvem som hadde det interne informasjonsansvaret i politiet, både internt ved Oslo politidistrikt og mellom Oslo politidistrikt og Nordre Buskerud politidistrikt. Journalistene visste ikke hvem de skulle kontakte og etter hvert som man kom gjennom og fikk kontakt, ble mange henvist videre til andre enheter uten å få svar på sine spørsmål. Denne situasjonen bedret seg da Oslo politidistrikt fikk det overordnede informasjonsansvaret og fikk organisert seg.

Flere hadde også vansker med å forstå politidirektoratets rolle i kommunikasjonsarbeidet og oppfattet ikke noen forskjell mellom kommunikasjonsavdelingen her og ved Oslo politidistrikt.

#### **6) God organisering, varierende informasjonskvalitet, dårlige fasiliteter**

Generelt får organisering og gjennomføring av pressebriefere og pressekonferanser positiv omtale. Journalistene ble etter hvert relativt fornøyd med både innkalling/ forhåndsinformasjon, organisering/gjennomføring og hyppighet/frekvens. Man satte pris på at de ulike mediene fikk tildelt tid til egne intervjuer, selv om tiden ble opplevd som knapp. Men man opplevde likevel at informasjonen som kom ut var for mangelfull.



Oslo politidistrikts informasjonsavdeling får sterk kritikk. Årsaken er først og fremst mangelen på relevant informasjon og fakta og at de ble en omvei for medias behov for å nå primærkildene. Man peker også på mangelen på en enhetlig kommunikasjonsstrategi i alle politidistrikter.

Det kommer til dels sterk kritikk ift mangel på egnede lokaler for pressen, særlig blir pressekonferansen som ble holdt i trappen på politihuset kritisert. Dette bedret seg da pressekonferansene blir flyttet til parolesalen.

### **7) For lite informasjon for sent**

Den raske teknologiske utviklingen med smart-telefoner i kombinasjon med fremveksten og utbredelsen av sosiale medier gjør at en nyhet sprer seg mye raskere ut i befolkningen og til media enn tidligere. Dette var også til de grader tilfellet den 22. juli.

Dette stiller helt andre og nye krav til politiets informasjons- og mediehandtering ved større kriser. Vitneobservasjoner og dokumentasjon av hendelser vil raskt være tilgjengelig for media og befolkning og politiet må derfor være mye åpnere, mer tilgjengelig og respondere raskere enn før. Dette krever en høyere beredskap, en mer helhetlig kommunikasjonsstrategi og økt tilstedeværelse i flere kanaler for å kunne gi informasjon, men også for å kunne bekrefte eller avkrefte spørsmål for media. Et lukket politisamband øker ytterligere behovet for sistnevnte.

Generelt opplever mange journalister at politiet var for tilbakeholdne og ga for lite informasjon til pressen altfor sent. Mange journalister har reagert på hvorfor ikke politiet gikk ut tidligere med informasjon de satt inne med. Ett eksempel på dette er informasjon om gjerningsmannen. Både pressen og politiet hadde tidlig opplysninger om hvem dette var, og navnet på vedkommende var ute i media lenge før politiet bekreftet opplysningene. Det påpekes spesielt at Oslo politidistrikts pressemelding natt til den 23. juli - der de ba pressen om ikke å offentliggjøre navnet på gjerningsmannen - var spesielt uforståelig.

Et annet eksempel er antall skadde og drepte på Utøya. Lenge ble tallet oppgitt til å være altfor lavt, selv om man hadde informasjon om at tallet var langt høyere. Og da tallet endelig ble oppjustert så var det feil. Tilbakemeldingen fra journalistene er at politiet burde informert om det de visste på et langt tidligere tidspunkt.

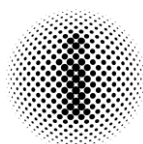
### **8) Manglende synlighet**

Mange journalister la også merke til fraværet av politimestrene i media, både i Oslo og Nordre Buskerud. I en så ekstrem situasjon forventet mange en betydelig økt synlighet og tilstedeværelse fra disse som de øverste representanter for sine respektive politidistrikter.

Flere peker på at i en så kritisk situasjon burde politimestrene stå frem som en sterke og viktige ledere og ikke gjemme seg og være utilgjengelig for pressen.

### **9) Kultur- og aldersforskjeller**

Det kan synes som om det er kulturforskjeller i politiet ift holdning til pressen og informasjons- og mediehandteringen. En del av den eldre garde synes, i følge journalistene, å ha et negativt forhold til pressen og oppleves som lukket, lite informative og lite villige til å gi pressen mer informasjon





enn strengt nødvendig. Mange av de yngre har derimot et positivt forhold til pressen, er åpne og forstår medias rolle bedre. De prøver å gi den informasjonen de kan så raskt som mulig og er opptatte av å ha en konstruktiv dialog med mediene.

#### **10) "Look to Sweden"**

Mange journalister henviser til politiet i Sverige for inspirasjon, kunnskap og læring om fremtidig informasjons- og mediehåndtering. Det svenske politiet har utviklet en helhetlig kommunikasjonsstrategi, felles kriseberedskapsplan og egen informasjons-/presseansvarlig for alle politidistriktene i hele landet.

Strategien går kort ut på at utvalgte polititjenestemenn i de ulike distriktene har et tydelig kommunikasjons- og medieansvar, er medietrente slik at de forstår medias behov og har en åpenhetslinje mot pressen. I en krisesituasjon vil media alltid komme i kontakt med en informasjonsansvarlig og få løpende og oppdatert informasjon om hendelsen.

Det blir også pekt på som veldig viktig at de informasjonsansvarlige er rutinerte politifolk som har den nødvendige tillit og troverdighet internt i etaten, og har dermed større sikkerhet og tyngde til å formidle informasjon enn en tradisjonell informasjonsavdeling.



### Del 3: Analyse og evaluering av Politiets informasjons- og mediehåndtering

I det følgende vil vi analysere og evaluere politiets informasjons- og mediehåndtering ifm hendelsene 22/7 ift politiets kommunikasjonsstrategi og strategi for krisekommunikasjon. Analysen er kun basert på medias tilbakemeldinger, og inkluderer ikke intervjuer med politiets informasjonsavdeling ettersom dette ikke ligger innenfor analysens mandat.

#### **1) Informasjonskrise**

I politiets egen «Håndbok i krisekommunikasjon» står det følgende om medias rolle i kriser: «Mediene har stor innflytelse på politiets evne til å håndtere og kommunisere under en krise. Ved å gi journalister og fotografer gode arbeidsforhold, vil media bli en effektiv kommunikasjonskanal mellom politiet og befolkningen.

Om ikke politiet etterkommer etterspørselen etter informasjon, kan det oppstå en informasjonskrise. Kjennetegnene på en informasjonskrise er:

- Informasjonsvakuum
- Fravær av fakta fører til spekulasjoner
- Ulike aktører skaper usikkerhet om hvordan befolkningen skal forholde seg til krisen

Informasjonskrisen kommer i tillegg til den egentlige krisen, og kan svekke tilliten til politiets krisehåndteringsevne.»

På grunn av manglende tilgjengelighet, manglende informasjon og dårlige arbeidsforhold for journalister og fotografer vil vi hevde at det var en informasjonskrise det første døgnet, særlig i forbindelse med hendelsene på Utøya. Journalistene opplevde et informasjonsvakuum og fraværet av fakta førte til spekulasjoner og usikkerhet om hvordan befolkningen skal forholde seg til krisen.

Unntaket er politiets innsatsleder ifm bombeangrepet på regjeringskvartalet. Vedkommende viste en god forståelse for medias rolle og sørget for å gi journalister og fotografer gode arbeidsforhold slik at media fungerte som en effektiv kommunikasjonskanal mellom politiet og befolkningen.

#### **2) Manglende åpenhet og forståelse for medias rolle**

Åpenhet er en av politiets kjerneverdier og er et av hovedprinsippene som skal følges i politiets strategi for krisekommunikasjon. I tillegg er det et uttalt mål i kommunikasjonsstrategien å vektlegge kompetansebygging for å øke forståelsen for kommunikasjon i etaten. Medias rolle og ulike behov er dessuten viet stor oppmerksomhet i politiets håndbok i krisekommunikasjon. Konsekvensene av manglende åpenhet og manglende forståelse for media rolle i en krisesituasjon burde derfor være godt kjent i politiet.

Et flertall av journalistene opplevde en manglende åpenhet og en manglende forståelse for medias rolle i en krisesituasjon. Dette er i strid med både politiets kommunikasjonsstrategi og strategi for krisekommunikasjon. Både i verdigrunnlaget og i krisekommunikasjon er det tydelig nedfelt at politiet skal være åpen og dele informasjon og kunnskap. Mangelen på informasjon og åpenhet



bidro til en vanskelig arbeidssituasjon for journalistene og en massiv ryktespredning og mange spekulasjoner.

Journalistene påpeker i tillegg en manglende åpenhetskultur i deler av i politiet. Dette kom særlig tydelig frem når politiet ikke var villige til å besvare kritiske spørsmål om egen operativ innsats ifm hendelsene på Utøya.

I politiets kommunikasjonsstrategi står det følgende: "Vårt mål er at politiets kultur skal preges av mer åpenhet, og at informasjon fra politiet skal ha en tydelig og åpen avsender. Åpenhet skal sikre at befolkningen har et realistisk bilde av hva politiet gjør og hvordan etaten bidrar til den enkeltes trygghet. Dette betyr også at etaten må utvise åpenhet i kritikkverdige saker."

Politiets manglende åpenhet i kritikkverdige spørsmål viser at det er et stort behov for å jobbe videre med utviklingen av en åpenhetskultur i etaten.

### **3) Manglende tilgjengelighet, uklare roller og ansvarsområder**

I politiets «Håndbok i krisekommunikasjon» står det følgende om organisering i stab: "Ved større hendelser kan politimesteren beslutte å sette stab. Stabens oppgave er å fremlegge anbefalinger, med alternativer, som en del av beslutningsgrunnlaget for ledelsen. Staben ledes av stabssjef, med funksjonsledere innenfor fem områder: personal P1, etterretning P2, operasjoner P3, logistikk P4 og informasjon P5."

P5 har følgende ansvar:

- Kommunikasjonsfaglig rådgivning
- Produksjon og publisering av informasjon til media
- Medieovervåkning
- Etablering av kapasitet til å svare media som tar kontakt på telefon
- Produksjon av budskap til den som på skadestedet uttaler seg til pressen
- Praktisk tilrettelegging i forbindelse med budskapsformidling, eksempelvis arrangere pressekonferanser og etablere pressesenter
- Kommunikasjonsfaglig dialog med Politidirektoratet
- Interninformasjon
- Nettpublisering

Journalistene hadde store problemer med å få kontakt med både Oslo politidistrikt og Nordre Buskerud politidistrikt det første døgnet og opplevde stor uklarhet og usikkerhet ift hvem som hadde ansvaret for kontakten og dialogen med media, også etter at Oslo politidistrikt hadde fått hovedansvaret for begge hendelsene. Det var, i følge journalistene, ikke mulig å få kontakt på telefon og det var ikke publisert relevant informasjon på nett. Den praktiske tilretteleggingen av pressekonferansene og pressebriefene ble opplevd som tilfredsstillende, selv om kvaliteten og detaljeringsgraden på informasjonen, samt lokaliteter innledningsvis ble opplevd som mangelfull. Særlig ifm hendelsene på Utøya ble P5s rolle opplevd som lite tilfredsstillende.

Tilbakemeldingene fra journalistene tyder på at P5 sin rolle ift media må evalueres og revideres for å kunne løse en fremtidig krisesituasjon på en tilfredsstillende måte. I tillegg bør man se på kapasitetsbehovet ved nasjonale kriser og tilgjengeliggjøring av informasjon i flere kanaler.



#### 4) Varierende kvalitet på informasjon

Det er en rekke prinsipper i politiets strategi for krisekommunikasjon som skal sikre informasjonskvaliteten til media. Med informasjonskvalitet menes det her både hurtighet, relevans og presisjon/detaljeringsgrad.

I pkt 1.4 «Prinsipper for krisekommunikasjon» heter det at politiet skal være:

- **Etterrettelig** - Informasjonen fra politiet skal være etterrettelig , men trenger ikke umiddelbart å være fullstendig. Vi skal gi ut det politiet vet, for deretter å komme tilbake med mer informasjon
- **Tilgjengelig** - politiet skal være tilgjengelige for media, involverte og innbyggerne forøvrig.
- **Aktiv** – politiet skal ha en aktiv tilnærming til kommunikasjon og selv gå hurtig ut med informasjon så lenge det er forsvarlig.
- **Prosesskommunikasjon** – Om vi ikke kan si så mye om selve saken, skal vi fortelle hva vi gjør og hvorfor.

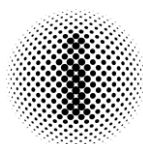
Informasjonen fra politiet var, i følge journalistene, til tider både sen, mangelfull og til tider feil, særlig det første døgnet. Tilgjengeligheten til informasjon var til tider svært dårlig og politiet informerte ikke om hva de gjorde og hvorfor. Kombinert med en økt opplevelse av lukkethet fra politiets side betyr dette at etaten på en rekke prinsipper for krisekommunikasjon ikke fulgte egen strategi.

#### 5) Lite synlige ledere

I politiets kommunikasjonsstrategi for 2012 vektlegges betydningen av tydelige og synlige ledere som kommuniserer aktivt: ” Politiet skal ha synlige ledere som har en målrettet og offensiv holdning til informasjon og kommunikasjon. Lederne i etaten skal kommunisere med sine medarbeidere slik at de føler seg informert, verdsatt, sett og hørt. Det er et lederansvar å sikre at medarbeideren har nødvendig kompetanse for å kunne å sikre best mulig kvalitet på etatens kommunikasjon, samt stimulere dem til å ta aktivt del i denne..”

Journalistene påpeker at dette ikke var tilfelle i hendelsene rundt 22. juli. De opplevde et fravær av synlige ledere både ved Oslo politidistrikt og Nordre Buskerud politidistrikt, både i akutfasen og i etterarbeidsfasen. Mange journalister er av den oppfatning at politimestrene i både Oslo og Nordre Buskerud i kraft av sin lederposisjon burde tatt en langt mer synlig rolle og hatt en mye mer offensiv og aktiv kommunikasjon og dialog overfor media.

#### 6) Svekket tillit og omdømme i deler av media



Den overordnede målsettingen med alt kommunikasjonsarbeid er å styrke politiets omdømme og tillit. I innledningen til politiets kommunikasjonsstrategi presiserer kommunikasjonsdirektør Svein Holtan at "det bør ikke være noen tvil om vår intensjon og vårt mål: målrettet kommunikasjonsarbeid for å øke tilliten til politiet og øke den interne stoltheten."

Det første kapittelet i politiets kommunikasjonsstrategi handler om hvordan kommunikasjon styrke politiets omdømme og tillit:

"Åpen, tydelig og målrettet kommunikasjon er en svært viktig forutsetning for å oppnå den tilliten i befolkningen som politiet er avhengig av for å skape trygghet, lov og orden i samfunnet. Dette målet er avgjørende for at politiet kan opprettholde og forsterke tilliten i befolkningen, i dag og i fremtiden. Politiet skal aktivt kommunisere hva etaten står for og hva den gjør, også der det er kritikkverdige forhold. Det skal alltid være samsvar mellom det som sies og gjøres, slik at befolkningen får et korrekt og godt bilde av etaten. Vi skal kommunisere åpent, alltid med en tydelig avsender."

Basert på tilbakemeldingene fra de spurte journalistene kan det tyde på at politiets omdømme og tillit kan være noe svekket i deler av media. Dette gjelder særlig de riksdekkende mediehusene. Hovedårsaken er primært opplevelsen av mangel på åpenhet om kritikkverdige forhold ift egen operativ innsats.



## Del 4: Råd og anbefalinger

---

Basert på tilbakemeldingene fra journalistene vil vi her gi politiet følgende konkrete råd og anbefalinger for å bedre informasjons- og mediehåndteringen i en fremtidig krisesituasjon og styrke politiets omdømme og tillit:

1. Revidering og bedre implementering av strategi for krisekommunikasjon
2. Øke forståelsen for medias rolle
3. Øke åpenheten og offensiviteten
4. Øke profesjonaliseringen, tydeligheten og synligheten
5. Øke tilgjengeligheten

### 1) Revidering og bedre implementering av strategi for krisekommunikasjon

---

Mange av problemene som påpekes av media kunne vært løst ved å ha en felles nasjonal strategi for krisekommunikasjon som fungerer i praksis i en krisesituasjon.

Politiet har en eksisterende strategi for krisekommunikasjon, men denne fungerer ikke tilfredsstillende ift behovene ved en akutt nasjonal krisesituasjon. Eksisterende strategi bør derfor revideres i lys av erfaringene fra hendelsene 22/7 og føre til konsekvenser for både organisering og ressursallokering. Det anbefales at man ser på den svenske modellen for inspirasjon, kunnskap og læring om fremtidig informasjons- og mediehåndtering.

Det er også avgjørende at revidert strategi blir implementert i alle distrikter og at det er en felles forståelse i politiet for medias behov i samfunnet. Etter 22. juli er det klart at de forskjellige distriktene har forskjellige behov og ulike måter å jobbe med media på. Retningslinjer for ordinære og ekstraordinære situasjoner vil kunne sikre at linjen er lik over hele landet. På denne måten sikrer man også at spørsmål fra pressen ikke sendes fra distrikt til distrikt.

Den reviderte strategien bør også i mye større grad involvere åpenhet også i praksis. Oppfatningen om at politiet har lukket seg helt i håp om full kontroll er tydelig blant journalister som jobbet mye med 22. juli. Resultatet er spekulasjoner og usannheter. Dette viser at media finner informasjon uansett, de får den bare ikke korrekt første gang. Dette er svært uheldig og svært lett å løse. Her er det viktig å ikke tenke at tilgjengelighet er det samme som åpenhet. Det er i en stor grad forståelse i samfunnet for at politiet ikke kan kommunisere alt hele tiden, men det er viktig å kommunisere alt man kan.

### 2) Øke forståelsen for media rolle

---

Synspunktet om at politiet ikke forstår sin egen og medias rolle i samfunnet går igjen som en rød tråd gjennom intervjuene. Forståelse av medias mandat, rolle og samfunnsoppdrag er viktig, ikke bare i Oslo, men i hele landet. Journalistene mener politiet mangler innsikt i de informasjonsbehov som publikum har og innsikt i hvilken rolle media spiller i dette. Mange av mediene vi har snakket med mener at medias rolle i denne situasjonen ofte ikke ble respektert av politiet. Til tider har



flere redaktører opplevd situasjoner der politiet har forsøkt å påvirke vinklinger, arbeidsmetoder og valg av saker. Dette er et alvorlig overtramp av pressens mandat.

Vi anbefaler at den nye reviderte strategien for krisekommunikasjon inneholder en enda klarere holdning til media og at man i praksis sikrer at alle i politiet i praksis forstår medias rolle i samfunnet.

### 3) Øke åpenheten og offensiviteten

---

Politiet som organ må tåle kritikk og må, selv om det er utfordrende, slutte å ta kritikken personlig. Kritikk av makten i samfunnet er en viktig del av et fungerende demokrati. Ved å lukke seg, oppnår politiet det motsatte av ønsket utfall. Det oppstår spekulasjoner, feilaktig informasjon og politiet selv blir dratt gjennom media av journalister som ikke har korrekt informasjon, og må bruke enda mer tid på pressen i etterkant.

I intervjuene var mer åpenhet noe alle journalistene etterlyste. Det råder en samlet oppfatning blant intervjuobjektene om at politiet trenger å gi eller bekrefte essensiell informasjon. Selv om det er forståelse for at det både er etterforskningshensyn og, spesielt i akutfasen, var et behov for å prioritere andre fremfor media, er fremdeles det etterlatte inntrykket manglende åpenhet.

Mange i media opplever at politiet har en internkultur som går på at man ikke skal si mer enn det man må til pressen. Ifølge intervjuobjektene fører dette til store misforståelser, lekkasjer og feilaktig informasjon til media. Spesielt i en akutfase er det viktig å kunne bekrefte enkelte essensielle detaljer som går på tid og sted etc. Hypotesen som blir presentert av media er at den interne kulturen fører til at politiet ikke håndterer, og til en viss grad ikke aksepterer, kritikk eller kritiske spørsmål. Flere journalister har opplevd å bli utskjelt av politiet når kritiske spørsmål blir stilt. Spørsmål som for de fleste fremstår som enkle og relevante blir avvist, avfeid eller ikke svart på.

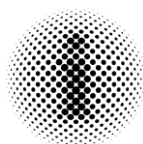
Flere journalister mener denne frykten for systemkritikk fører til det verre, nemlig fokus på enkelte tjenestemenn. Flere media påpekte at de visste at flere politifolk ønsket å gi intervju for å fortelle sin versjon av historien, men at de ikke fikk lov av politiledelsen i politidistriktene.

Politiet må tørre å være mer offensive og proaktive. I dag er ikke politiet med å sette dagsorden eller skape debatter, men blir kastet fra side til side i pressen. Vi mener politiet kunne hatt mye å tjene på å kjøre en mer åpen og offensiv linje mot pressen og følgelig publikum. Ved å jobbe mer proaktivt i forhold til media hadde politiet kommet i et mer positivt lys i media.

### 4) Øke profesjonaliseringen, tydeligheten og synligheten

---

Kommunikasjonsberedskapen må profesjonaliseres i alle ledd i alle politidistrikt. Politiet burde rykket ut med egen kommunikasjonsenhet i kriser som denne. Nordre Buskerud var i denne situasjonen helt uforberedt i møte med media, og dette er uheldig for politiet, media, publikum og pårørende. Det burde opprettes operative kommunikasjonsressurser som kan rykke ut til berørte distrikter ved større hendelser.



Informasjonsavdelingen sentralt i politiet har fått til dels hard kritikk fra gruppen av intervjuobjekter. De fleste journalistene omtaler informasjonsavdelingen som om det var en avdeling, og hadde ingen klar forståelse av skillet mellom Oslo politidistrikts informasjonsavdeling og politidirektoratets egen informasjonsavdeling.

Det etterlatte inntrykket er at informasjonsavdelingen hovedsakelig fungerte som en "buffer" mot pressen. Noen nevner at denne avdelingen både internt i politiet og i media kretser blir kalt en mur som trenerer og hindrer pressen i å utføre sitt arbeid. Veldig få har faktisk fått svar og service av avdelingen til en rimelig tid.

Media opplevde at informasjonen kommer sent, flere ganger ikke er korrekt og at spørsmål sendes frem og tilbake internt og kommer ubesvarte tilbake. Mange av de mer erfarne journalistene uttaler at de faktisk, i utgangspunktet, forsøker å unngå å bruke informasjonsavdelingen. Som et konkret eksempel vises det flere ganger til pressemeldingen som ble sendt ut natt til 23 juli med anmodning om ikke å identifisere gjerningsmannen - lenge etter at han var pågrepet og navnet allerede verserte på nettet.

Så godt som samtlige intervjuobjekter mener det er uheldig at det kun er kommunikasjonsfolk uten formell politikompetanse som jobber i informasjonsavdelingen. På grunn av manglende politikompetanse i avdelingen må avdelingen avsjekke all informasjon før den kan gis ut. Dette fører til at media får for sent svar på enkle spørsmål. Mange av intervjuobjektene uttaler at de ikke har tillit til denne avdelingen i det hele tatt. Oppfatningen av at avdelingen mangler intern og ekstern tillit og troverdighet deles av et flertall av intervjuobjektene. Det er viktig å merke seg at denne holdningen til informasjonsavdelingen i politiet er noe som går utover hendelsene 22. juli og er en generell holdning blant mange i media. Dette gjelder også alle typer media.

Det er viktig å ha kvalifiserte personer i informasjonsavdelingen. Et flertall av dem vi har snakket med synes informasjonsavdelingen er en utfordring istedenfor en hjelp. Vi anbefaler at det settes flere politifolk inn i informasjonsavdelingen. Dette vil øke tilliten og troverdigheten til avdelingen. Informasjonsavdelingen må også representeres i ledergruppen på høye nivå og være med å ta strategiske beslutninger.

Det er også viktig å vise at kommunikasjon og informasjon er et lederansvar. Oppgavene kan delegeres, men ikke ansvaret. Det er derfor viktig at øverste politimyndighet er synlige ved kriser. Politimestrene ved både Oslo og Nordre Buskerud politidistrikt fikk kritikk fra pressen fordi de var for lite synlige.

## 5) Øke tilgjengeligheten

---

Politiet må bli mer tilgjengelige for journalister ved større nasjonale kriser. Dette kan løses ved å være tilgjengelig i flere kanaler. Journalistene foreslår at man i tillegg til å sende ut pressemeldinger oppretter en 1-linje, 2-linje og 3-linje ved større kriser der man i førstelinjen legger ut kontinuerlig løpende informasjon om situasjonen i sosiale medier, f.eks. opprette egne Twitter og Facebook-sider. Som 2-linje foreslår man egen nettside der man legger ut mer detaljert, bekreftet og oppdatert informasjon om situasjonen, mens man i tillegg har en 3-linje der





journalistene kan få tilgang til personer i informasjonsavdelingen på telefon som kan svare litt mer utfyllende på ulike spørsmål fra media.

I tillegg bør det alltid være en egen informasjonsansvarlig på åstedet ved større kriser. Informasjonsbehovet vil alltid være veldig stort, og innsatsleder vil ikke ha kapasitet til å både utføre nødvendig politiarbeid og samtidig betjene media. Dessuten bør det raskt opprettes et fast og forutsigbart opplegg for pressebriefing og pressekonferanser på et fast sted med tydelige roller og ansvar.

