

# My presentation:

Importance of Communication:

Soft values with hard impact

Case Filbornaverket

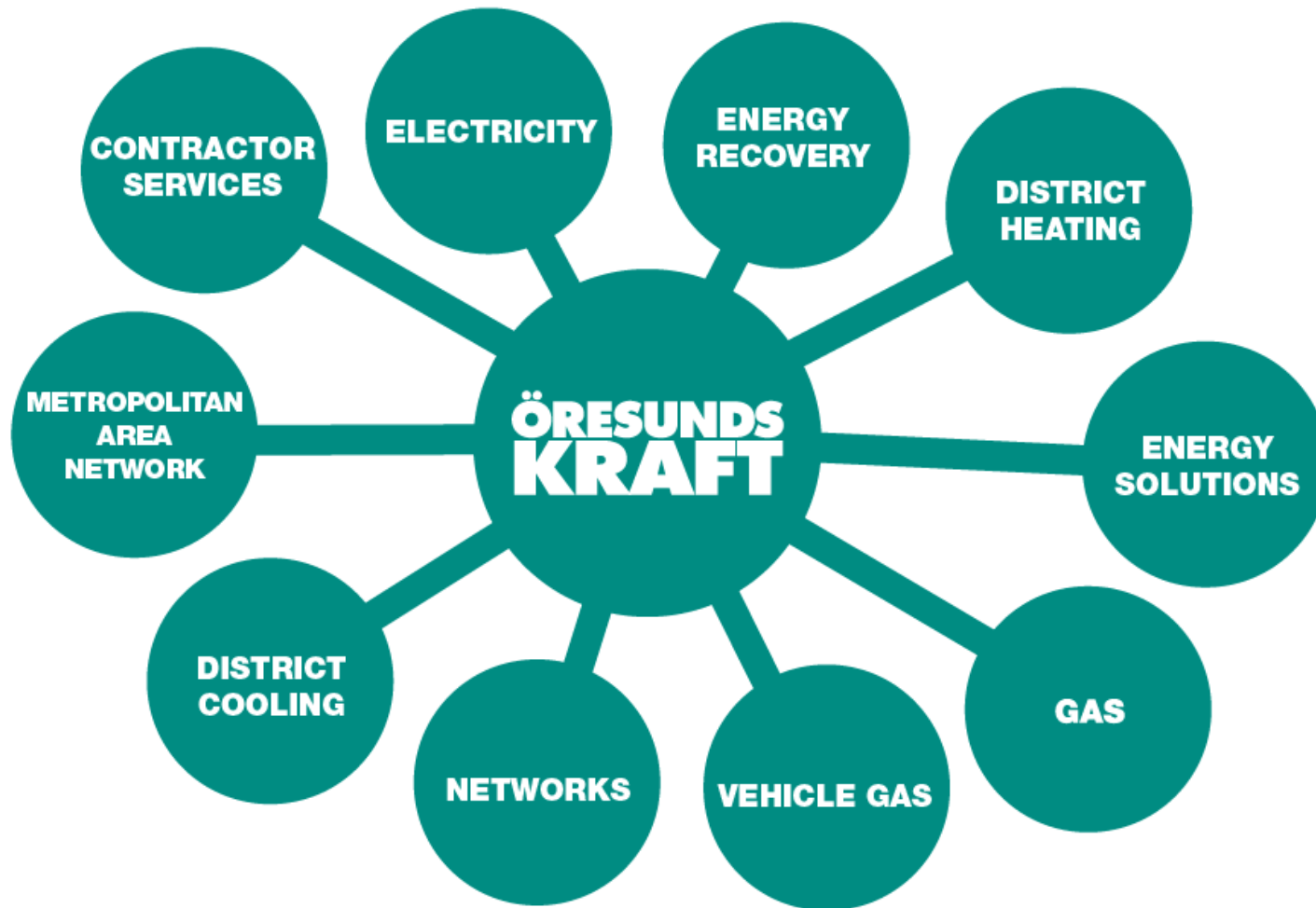
**My real issue:**

**How do you manage 225 m€  
worth of taxpayer's trust?**

# Öresundskraft

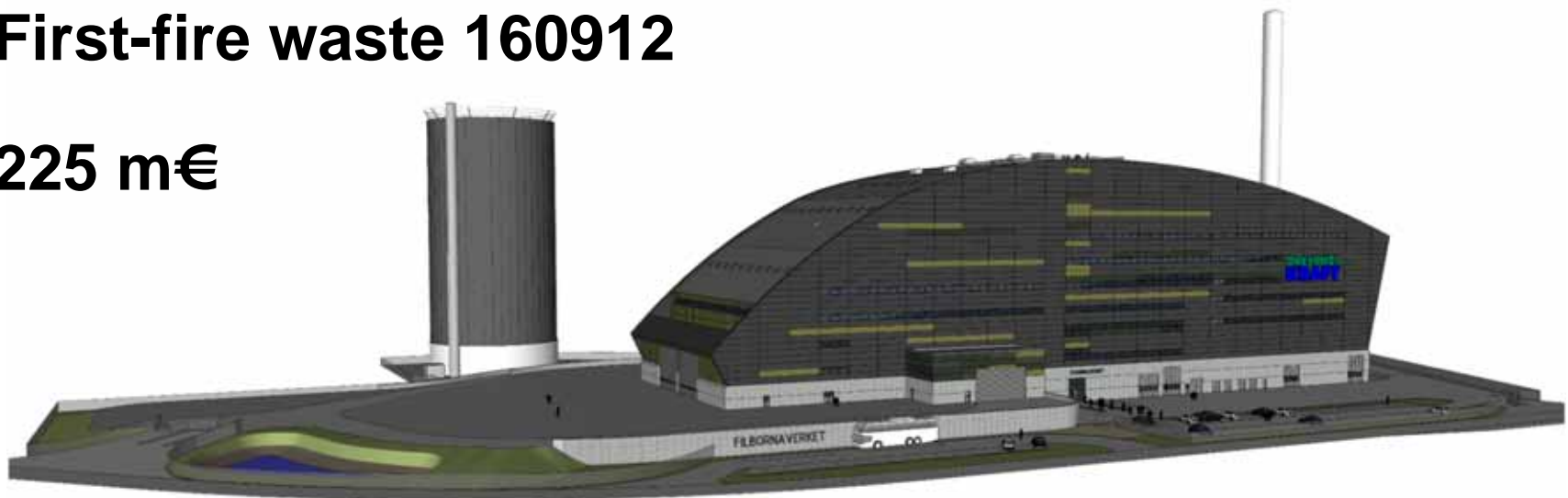
- **Municipal Power & Heat**
- **Owned by the city of Helsingborg**
- **400 employees**
- **375 m€ in sales**

# A complete regional energy player



# Filbornaverket

- RDF-to-Energy
- 160 000 ton/year
- 18 + 60 MW
- First-fire waste 160912
- 225 m€



**Me**

**Göran Skoglund**

Press Officer

Öresundskraft AB

Box 642, SE 251 06 Helsingborg • Visitors: Västra Sandgatan 4 • Dir. +46 (0)42-490 34 35 • Cell. +46 (0)70-418 34 35 • [www.oresundskraft.se](http://www.oresundskraft.se)

**ÖRESUNDS  
KRAFT**

# Ash storage facility



**From our perspective:**

**“everybody ok”**

**“below threshold”**

**“not ours”**



## Aska blåste över byggplats

Pressmeddelande

• 2011-02-18 14:40 CET



Av misstag spreds i måndags och tisdags askdamm över byggplatsen för Helsingborgs nya kraftvärmeverk på Filbornaområdet. En grupp arbetare exponerades.

Askan kommer från förbränning av returträ vid Öresundskrafts värmeverk Åkerslund i Ängelholm. Den lagras tillfälligt hos NSR Återvinningsanläggning Helsingborg på Filbornaområdet i avvaktan

# From media's perspective

**“toxic”**

**“unprotected”**

**“not informed”**

**“union anger”**

*Helsingborg Daily*

Unprotected

**workers**

exposed to

**toxic ash**

Was kept in dark

**SBU: “An outrage”**

# 1. Is this how you're going to behave?



## 2. Make a communication plan



# 3. Identify risks

*Because bad things WILL happen...*

- ❑ Work injuries
- ❑ Delays
- ❑ Strikes
- ❑ Budget overdrafts
- ❑ Key people leaving
- ❑ Public opinion
- ❑ Political changes
- ❑ Staffing issues

"Plans are nothing.  
Planning is  
everything."

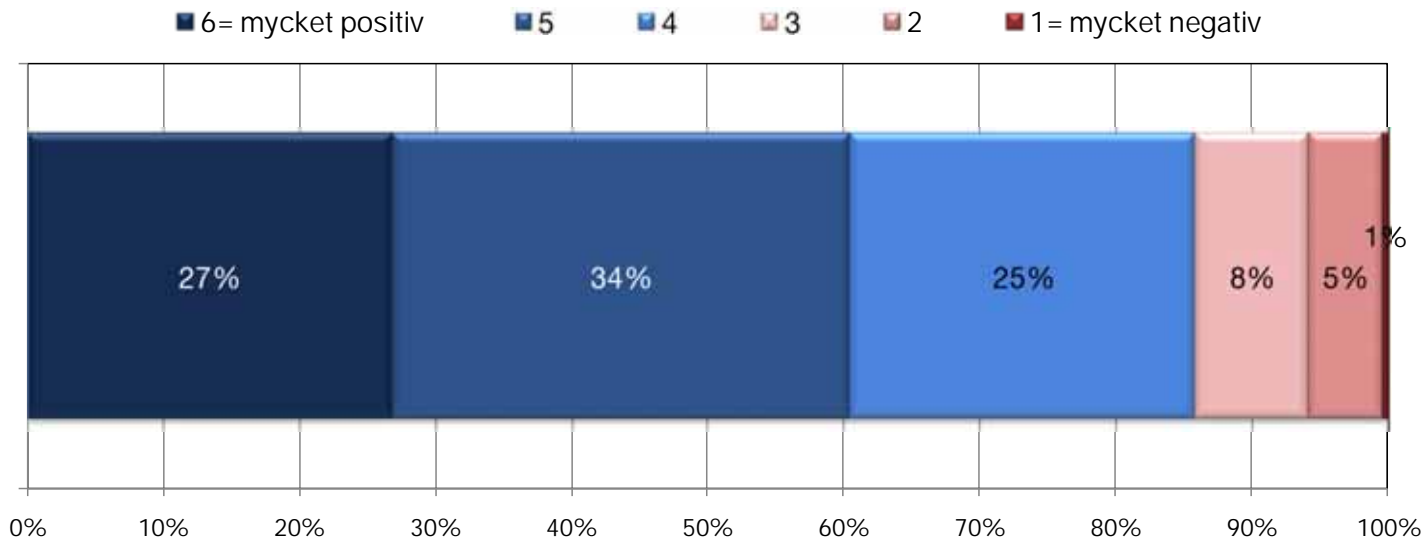
Dwight D. Eisenhower



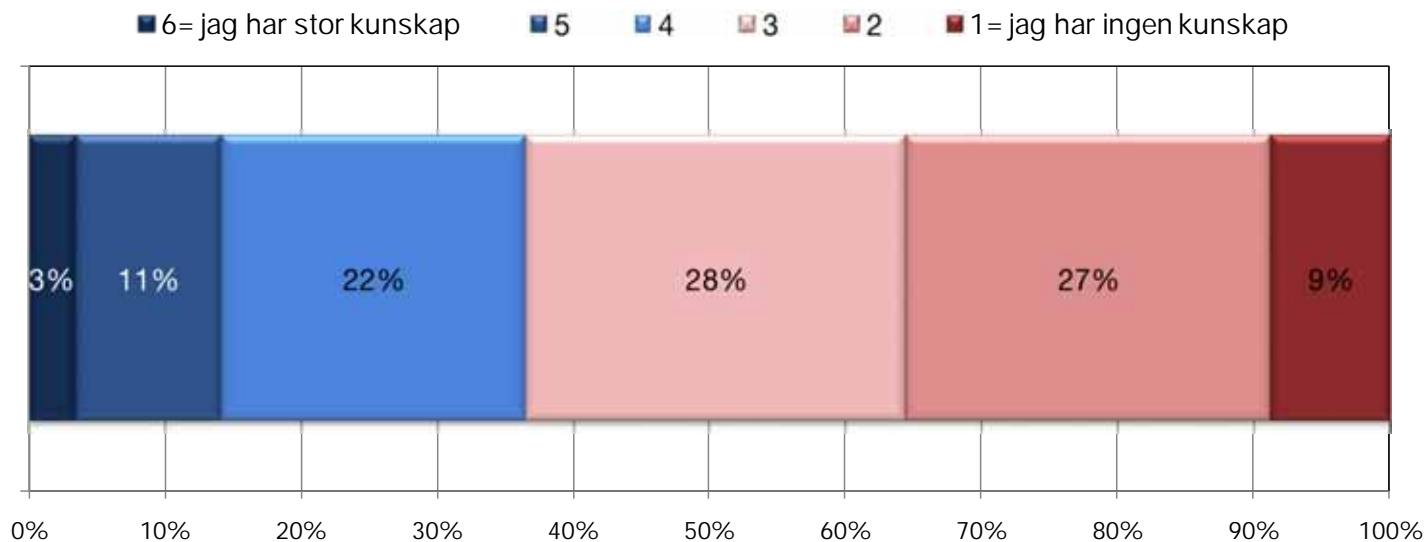
# Public Opinion

- opinion or fact? -

## Your opinion about waste incineration for production of power and heat?



## Rate your own knowledge about waste incineration for production of power and heat?





# De-mask the monster!



# 4. Be transparent!

*Because WTE can be scary...*

- ❑ Accept study visits
- ❑ Show progress on-line
- ❑ Make employees your ambassadors
- ❑ Find trustworthy spokespersons
- ❑ Don't shy from hard questions
- ❑ If secret, explain why
- ❑ Continuous communication
- ❑ Keep media informed

Transparency: operating in such a way that it is easy for others to see what actions are performed.

# One reporter – 48.000 listeners



**Honesty – it pays off!**

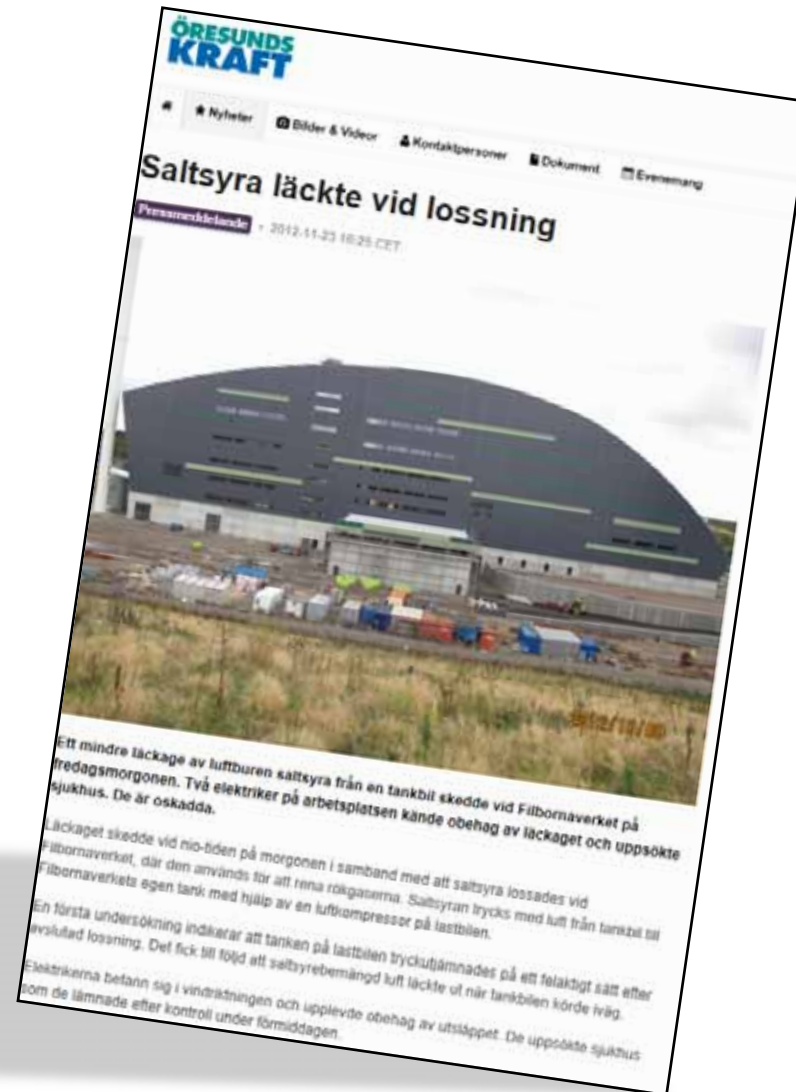
**0**

# 5. Be honest

*Because it's about trust*

- ❑ If you screw up, say so
- ❑ Publishing bad news makes them less newsworthy
- ❑ Short term pain = long term gain
- ❑ Trust can be destroyed by silence
- ❑ Brands can be destroyed by a lie

# More screw-ups




# “Yes, we screwed up”



En annan sorts tvätt. Detta är ultrafiltreringsdelen för rening av rökgasreningskondensat.

Taggar:

Postat i: Arkiv | 0 Kommentarer:

Share |    

## Handlingsplan på plats

31 oktober 2012 av: Göran

Igår kom Arbetsmiljöverkets underrättelse. Detta med anledning av arbetsstoppet förra veckan (vilket sedermera hävdes). Underrättelsen innehåller kritik som i korthet går ut på att vi inte i tillräcklig omfattning har beaktat de risker som driftsättning innebär, samtidigt som byggnadsarbeten pågår.

Och visst är det så, med facit i hand. Vi skulle hårdare ha forcerat de sista arbetena med att tåta bränslebunkern. Vi skulle ha varit tydligare i våra instruktioner om arbetet i angränsande utrymmen. Vi skulle ha informerat bättre.

Arbetsmiljöverket ställer som villkor att de arbeten som nu görs samordnas på så sätt att ingen utsätts för den förorenade luften. Detta ska vara uppfyllt till den 19 november. Om inte så kan Arbetsmiljöverket stoppa arbetet.

Ord och inga visor alltså. Som vi naturligtvis tar på fullaste allvar.



# 6. Mix your channels

*Because they do different things*



For fast response



For milestones



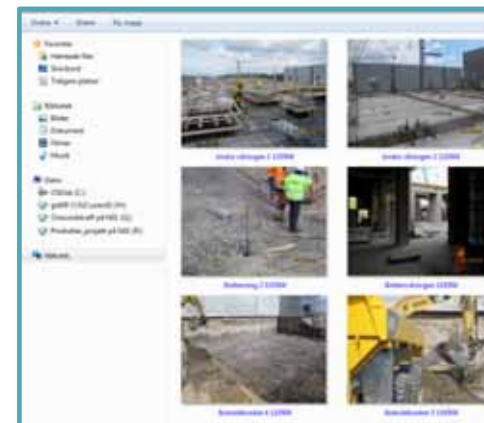
For important moments



For creating supporters



For technology



For all channels





# 7. Operational information

*Because we don't want accidents*

- ✓ **Via contractors: meetings & posters**
- ✓ **Strong focus on Health & Safety**
- ✓ **Weekly Safety Inspections**
- ✓ **Cooperation w. local rescue organization**

# Filbornaverket 2010-2013

- ❑ 3 site press meetings
- ❑ 27 press releases
- ❑ 121 blog posts w. ~600 photos
- ❑ 1500 workers in HSE training
- ❑ 1600 folders distributed
- ❑ 2400 visitors @ 143 study visits
- ❑ 3500 photos

# The results

- **517 articles in print and web**
- **Advertising value ~1,1 m€**
- **No NGO actions or protests**
- **Intact political support**
- **Continued public support**
- **Good Health & Safety record**
- **On time and budget**

**My best advice?**

**Hire a Communication expert!**



Questions?