

Kommunikation i Rebild Kommune

- Velinformede borgere
- Velinformede og velfungerende medarbejdere
- En professionel, åben og troværdig organisation

I. Visionsgrundlaget

Rebild Kommunes kommunikationsstrategi gælder alle kommunens ansatte – chefer, ledere og medarbejdere. Den gælder såvel intern som ekstern kommunikation.

Kommunikationsstrategien bygger på centrale elementer i kommunens visionsgrundlag:

- Nærdemokrati
- Høj kvalitet i service
- Rettidighed i planlægningen
- Åben og tillidsfuld dialog mellem medarbejdere, mellem medarbejdere og ledelse og mellem kommune og borgere
- En kommune, der opleves som en moderne og veldrevet offentlig virksomhed

Kommunikationsstrategien lægger rammen for den kommunikationskultur, som skal præge kommunens arbejde, fordi den er en væsentlig forudsætning for at opfylde visionsgrundlaget.

II. Intern kommunikation

Rebild Kommunes virksomhedskultur er baseret på åbenhed og tillid. Ledere og medarbejdere skal være trygge ved at handle selvstændigt. God kommunikation er et vigtigt middel hertil.

Den interne information tjener flere formål:

- At være et strategisk, ledelsesmæssigt redskab til at sprede information fra ledelsesniveau til medarbejdere, såvel i forvaltningerne som i de eksterne institutioner.
Målet er, at alle medarbejdere altid er velinformede om væsentlige forhold af betydning for den enkelte - personalemæssige, administrative, politiske og andre forhold.
- At give medarbejderne rammer for at informere ledelsen om væsentlige faglige og personalemæssige forhold.

- At formidle vidensdeling mellem kolleger inden for og på tværs af faggrupper og arbejdsfelter.

Derigennem opnår man:

- Et højt informationsniveau om kommunens virke på alle arbejdsplan og i alle funktioner, i en intern informationskultur, der er præget af tillidsfuld åbenhed og vidensdeling
- At medarbejderne knyttes til deres arbejdsplads gennem en fælles identitet og forståelse for egen indsats i en større sammenhæng, dvs. Rebild Kommune.
- At medarbejderne kender indholdet af og baggrunden for væsentlige beslutninger, så de kan agere trygt og handlekraftigt såvel internt som udadtil. De vil således kunne være Rebild Kommunes 'ambassadører' i en given situation.

Den interne information bevæger sig ad følgende kanaler: Intranet, internet, mundtlig orientering, e-mail, digitale eller trykte publikationer samt som direct mail sammen med lønsedler.

- **Intranet**

Intranettet er et centralt element i den interne kommunikation.

Alle relevante dokumenter vedrørende beslutninger i ledelsesgrupper af betydning for det daglige arbejde, personalepolitiske beslutninger samt dagsordener og referater fra MED-udvalg skal være at finde på intranettet, som skal være tilgængeligt på arbejdspladsen.

- **Mundtlig orientering**

Mundtlige orienteringer vil ofte være det foretrukne kommunikationsredskab, fordi der her er mulighed for dialog.

Leder og medarbejder har et fælles ansvar for at mundtlig information videreformidles, hvis alle ikke kan være til stede ved et møde. Eksempelvis via aftaler med kolleger eller ledere, eller ved skriftligt referat fra det pågældende møde.

- **Eksterne ledes særlige ansvar**

Uden for rådhusene er der ikke sikkerhed for, at alle medarbejdere kan tilgå intranettet, og at den ønskede kommunikationskultur slår rod.

De eksterne ledere har derfor et særligt ansvar for, at relevant elektronisk information videreformidles, så indholdet kommer til alle medarbejders kendskab.

- **Publikationer**

Hvor den mundtlige orientering ikke er mulig, skal de enkelte afdelinger/institutioner finde alternativer. Det kan f.eks. være målrettede elektroniske eller trykte publikationer som f.eks. nyhedsbreve.

- **Lønsedler**

I nogle tilfælde er direct mail sammen med den digitale eller trykte lønseddel et godt redskab til at informere om emner, der vedrører alle medarbejdere.

- **Vidensdeling**

Det er vigtigt, at alle tager medansvar for, at relevante sager og dokumenter findes i journalsystemet Acadre, så vidensdeling kan fungere på tværs af fysisk og organisatorisk placering.

I en kommune med mange og forskellige enheder må den interne kommunikation tilpasses de lokale forhold og behov.

Lokal dialog er det vigtigste redskab til at finde den rette kommunikationsform, men derudover findes følgende redskaber:

- Kommunikationsgruppen i Fællessekretariatet – kan bruges som sparringspartner til at finde det rigtige kommunikations-mix
- Vejledning om god, intern kommunikation (en manual med praktiske redskaber: dialogmuligheder, informationskanaler, intranet som medarbejderportal, vidensdeling)
- Vejledning til intranettet (en manual for intranet-redaktører)
- Special-vejledning for institutioner (fælles regler og særregler, special-skabeloner etc.)
- Kurser i intern kommunikation (Kommunikationsgruppen eller eksterne konsulenter)

III. Kommunikation med omverdenen

Rebild Kommunes eksterne kommunikation er styret af fire centrale værdier: åbenhed, dialog, professionalisme samt tillid.

Åbenhed og dialog

Åbenhed er et mål i sig selv, men også et middel til at nå andre mål. Rebild Kommune vil være så åben over for omverdenen som muligt, fordi et troværdigt nærdemokrati forudsætter åbenhed i forvaltningen og dialog med borgere, samarbejdspartnere og medier.

Professionalisme og tillid

Rebild Kommune ønsker et godt omdømme som en professionel virksomhed. Et godt omdømme skal man gøre sig fortjent til og et vigtigt redskab er målrettet information til og dialog med brugere og samarbejdspartnere.

Omverdenen skal kunne stole på os, og borgere, brugere, samarbejdspartnere, presse osv. skal føle sig velinformerede, når en sag afgøres eller et forslag præsenteres.

Retningslinjer for den eksterne kommunikation

- **Kommunikation er en del af alles hverdag**

Kommunikation er en ligeværdig og integreret del af al sagsbehandling, brugerbetjening, kundebetjening osv.

Alle medarbejdere har pligt til at overveje, hvordan en konkret sag skal formidles – af hvem og til hvem. I de fleste tilfælde er det ligetil: et brev, en telefonopringning eller en annonce er indlysende valg. Nogle gange vil det virke bedre at kombinere flere medier: skriv brevet, men ring og fortæl det er på vej.

- **Tænk i målgrupper**

Rebild Kommune målretter kommunikationen efter hvem modtageren er. Forskellige målgrupper kræver forskellige medier og forskellige måder at kommunikere på.

Det handler om at vise respekt for alle og gøre sig umage for, at de forstår budskabet. Vi har som afsender ansvaret for, at det er tilfældet.

Misforstået kommunikation er dårlig kommunikation og skader kommunens image. Det er svært at skabe sig et godt image, men kræver kun ét fejltrin at få et dårligt.

Redskaber og værktøjer

- **Pressen er medspiller**

Pressen er som udgangspunkt kommunens medspiller. Den kontrollerer demokratiet på borgernes vegne og informerer om kommunens virksomhed. Derfor er vi åbne og parate ved henvendelser fra pressen.

Rebild Kommune skal også være parat til at fortælle sine egne historier, for eksempel omkring politiske beslutninger, som kan forudses at være kontroversielle. Altså at være offensiv i forhold til pressen. Kommunikationsgruppen kan rådgive organisationen – forvaltning, institutioner og byråd – om hvordan de skaber sig en proaktiv rolle i formidlingen af deres arbejde og kommunens politikker.

Alle medarbejdere kan udtale sig til pressen om eget sagsområde, men ingen har pligt til det. Derimod har alle pligt til at henvise journalisten til en kollega eller chef, hvis de ikke selv ønsker at udtale sig.

Kommunens afdelinger og institutioner er opsøgende over for pressen, når der er gode historier at fortælle om Rebild Kommune. Hvis pressen bringer urigtige oplysninger om vigtige kommunale sager, har afdelinger og institutioner ligeledes en opgave i at søge at få dem berigtiget evt. i samarbejde med Kommunikationsgruppen.

- **Hjemmesiden er kommunens generelle medie**

Hjemmesiden www.rebild.dk er Rebild Kommunes generelle informationskanal. Her skal findes alle relevante oplysninger om politik, sager og afgørelser, forvaltninger samt institutioner.

Hjemmesiden udvikler sig hele tiden i takt med lovgivning, brugernes forventninger og teknologiens udvikling. Man kan f.eks. forestille sig, at borgerne med tiden skal kunne kommentere sager og forslag, der er i offentlig høring og se postlister.

- **Supplerende medier**

Hjemmesiden kan sjældent bruges til direkte kommunikation med brugere og borgere. Derfor er det nødvendigt at tænke konkret i målgrupper, så kommunikationen rammer de rigtige på den rigtige måde.

Supplerende medier er breve, telefonsamtaler, møder, dialog med borgere og presse, annoncering, pressemeddelelser, brochurer, direct mail mm.

- **Medarbejderne er det vigtigste værktøj**

Rebild Kommune er summen af alle medarbejdere. Kommunens kommunikation er ligeledes summen af medarbejdernes samlede indsats, og kommunens omdømme er afhængig heraf. Derfor er hver enkelt medarbejder nøglen til god kommunikation og et godt omdømme.

IV. Særlige situationer (kriseberedskab)

Ved f.eks. dødsfald eller en ulykke på arbejdspladsen og ved andre uforudsete hændelser, som påvirker Kommunens drift, er der brug for en forud aftalt plan for, hvordan man skal agere og kommunikere. Det er vigtigt for, at man hurtigt kan underrette pårørende, ledelse, kommunens politiske ledelse, pressen og andre.

Hver afdeling og institution skal derfor udarbejde en handleplan, der beskriver hvem der skal orienteres og hvem der foretager orienteringen i sådanne krisesituationer.

V. Praktiske værktøjer til den eksterne kommunikation, som udarbejdes:

- Vejledning om god, ekstern kommunikation (eksempler på god kommunikation, hvordan den kan bruges, og hvilke resultater, man kan opnå)
- Gode råd om håndtering af pressen (Folder med de 10 bud til at klare mediernes henvendelse)
- Vejledning til at udarbejde kriseberedskab for kommunikation
- Vejledning til hjemmesiden www.rebild.dk (design, brugermanual, kompetencefordeling etc.)

- Vejledning til mediedatabase
(foto, pdf-filer, rapporter, video mm.)
- Designmanual
(logoer, skabeloner til dokumenter. Rapporter, brochurer, plakater etc.)
- Kurser i ekstern kommunikation
(Kommunikationsgruppen eller eksterne konsulenter)
- Liste med opgavefordeling i Fællessekretariatets kommunikationsgruppe med kontaktinformation