

Haderslev Kommune **Kommunikation** **- sådan gør vi**

Kommunikation i Haderslev Kommune

I Haderslev Kommune kommunikerer vi åbent, involverende og målrettet med borgere, foreninger, erhvervsliv, medarbejdere og medier, og vi sætter en ære i, at vi opleves som imødekommende og troværdige.

Vores kommunikation understøtter Haderslev Kommunes overordnede strategier og vision. På den måde bidrager kommunikation til udviklingen af Haderslev Kommune, som en sammenhængende enhed med en fælles identitet og historie. Vores kommunikation er præget af kvalitet, visuelt såvel som indholdsmæssigt, så den understøtter vores troværdighed.

Kommunikation er en ledelsesopgave, og det er ledelsens ansvar, at kommunikation er en naturlig del af opgaveløsningen på alle niveauer. Derfor har ledelse og medarbejdere fokus på, at kommunikation ikke er noget, der skal ordnes til sidst, men er en indbygget del af opgaven helt fra start.

Ansvar for de daglige kommunikationsopgaver ligger som hovedregel i det enkelte serviceområde, der kan søge rådgivning og vejledning hos kommunikationsteamet.

Sådan gør vi

Hver dag kommunikerer vi med hinanden på kryds og tværs i hele organisationen, ligesom vi kommunikerer med borgere, erhvervsdrivende, foreninger, samarbejdspartnere, potentielle ansatte, fremtidige beboere og mange andre. Grænserne mellem intern og ekstern kommunikation er flydende, og det der kommunikeres internt skal også kunne tåle at offentliggøres eksternt naturligvis med undtagelse af personfølsomt og tavshedsbelagt information. Vi tilpasser vores kommunikation til den målgruppe, vi kommunikerer med for at sikre, at vores budskaber modtages af målgruppen og vurderer derfor altid, hvilken kanal der egner sig bedst.

Ledelsens kommunikation med medarbejderne

Den direkte kommunikation mellem medarbejder og leder er en af vores vigtigste kanaler og en stor del af ledelsesopgaven er at kommunikere. Hver leder har sin ledelsesstil, men vi arbejder efter nogle fælles principper:

- Medarbejderne får vigtige informationer før medierne.
- Vigtige informationer og beslutninger koordineres både hvad angår form, indhold og tidspunkt for udsendelse.
- Der tages stilling til kommunikation ved enhver aktivitet eller beslutning.
- Ledelsen har fokus på og prioriterer ressourcer til kommunikation i forbindelse med alle aktiviteter og beslutninger.

Særlige forhold i forbindelse med personalereduktioner

I situationer med planer om personalereduktioner gælder særlige hensyn:

- De direkte berørte orienteres først.
- Medarbejdere orienteres før pressen.

Intranet og nyhedsbreve

Til de budskaber der har bred interesse for mange medarbejdere anvender vi Haderslev Kommunes intranet samt elektroniske nyhedsbreve til henholdsvis medarbejdere og ledere. Alle afdelinger kan oprette relevant indhold på intranettet. Kommunikationsteamet redigerer nyhederne på intranettet og de elektroniske nyhedsbreve. Medarbejdere og ledere har ansvaret for at holde sig orienterede på intranettet og i de elektroniske nyhedsbreve.

Mødet med borgeren

Kommunikation er en afgørende del af al god sagsbehandling og borgerservice. Mødet med borgerne kan foregå på forskellig vis; personligt, telefonisk, skriftligt, og elektronisk. At kunne formidle og forklare på skrift og i tale er en vigtig kompetence hos alle medarbejdere med borgerkontakt i bred forstand. God kommunikation er en forudsætning for god service:

- Vi sikrer, at borgere aldrig henvender sig forgæves, når de møder Haderslev Kommune.
- Vi møder borgere hjælpsomt, imødekommende og løsningsorienteret.
- Vi udviser respekt for medborgerskabet og borgerens eget ansvar.
- Vi tager ansvar for koordination i komplekse sager.
- Vi giver velargumenterede, korrekte afgørelser i forståeligt sprog.
- Vi giver vejledning om mulige alternativer, hvis vi giver afslag.

Dialogen med borgerne er involverende og kendetegnet ved respekt, venlighed og åbenhed.

Hjemmesider

Haderslev Kommunes hjemmeside er vores digitale rådhus. Det er her borgere, virksomheder og foreninger kan henvende sig og få svar på spørgsmål eller betjene sig selv, når de ikke har behov for personlig betjening. Afdelinger og institutioner kan selv oprette egne hjemmesider, hvor man kan beskrive bredere, hvilken service man tilbyder - det kan for eksempel være i form af et subsite til haderslev.dk.

Det er vigtigt, at det er nemt for brugeren at navigere og forstå indholdet på vores hjemmeside. Derfor bruger vi et uhøjtideligt sprog og tilpasser vores tekster, så de fungerer på web-mediet. Afdelinger og institutioner har ansvaret for, at deres indhold publiceres og vedligeholdes på haderslev.dk og subsites, så siderne altid er opdateret og overholder de lovgivningsmæssige krav. Kommunikationsteam koordinerer opgaven i forhold til at uddanne webredaktører og udvikle platformen.

Pressekontakt

Omtale i landsdækkende og lokale medier er med til at skabe Haderslev Kommunes profil i omverdenen. Det gælder både over for ansatte, borgere og samarbejdspartnere. Medieomtale er samtidig et redskab til at tiltrække tilflyttere, medarbejdere, institutioner og virksomheder og dermed til at opfylde Haderslev Kommunes vision. Det er vigtigt at huske, at medierne har en samfundsmæssig funktion, som kommer til

udtryk i at være kritiske og undersøgende. Haderslev Kommune anerkender mediernes rolle og optræder professionelt og imødekommende over for pressen.

Haderslev Kommunes mediekontakt er først og fremmest professionel ud fra ønsket om størst mulig åbenhed og dialog. Derfor prioriterer ledere og medarbejdere:

Tilgængelighed

Medierne har let adgang til kilder og information

Hurtig reaktion

Journalister arbejder ofte med en frist for at have deres historier klar. Hvis vi ikke reagerer hurtigt, får vi ikke vores synspunkter med i artiklen. Derfor er det vigtigt, at vi hurtigt besvarer henvendelser.

Åbenhed og ærlighed

Vores troværdighed bygger på en åben og tilfidsfuld dialog med medierne. Vi reagerer også på kritiske historier i medierne. Når vi begår fejl indrømmer vi det.

Ledere og medarbejdere er opmærksomme på sager og historier, der understøtter visionen. Ledere og medarbejdere tager kontakt til Kommunikationsteamet, som rådgiver og koordinerer i forhold til evt. mediekontakt. Ledere og medarbejdere er opmærksomme og proaktive i forholdt til negative sager eller historier og tager straks kontakt til kommunikationsteamet, som så er med til at afklare, hvordan evt. mediekontakt foregår.

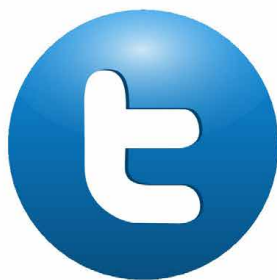


Hvem udtaler sig?

- Borgmester/udvalgsformand inddrages og udtaler sig, hvis det drejer sig om sager/udtalelser, der skønnes at kunne indgå i den politiske debat.
- Lederne har det overordnede ansvar for, at pressen tænkes ind i det daglige arbejde.
- Medarbejdere skal - inden for deres faglige område - være positivt indstillede på at levere evt. baggrundsoplysninger til ledelsen/medierne.
- Medarbejdere har - inden for deres faglige område - desuden pligt til at være opmærksomme på, om sager har en pressemæssig vinkel og skal gøre den nærmeste leder og evt. Kommunikationsteamet opmærksom på dette, således at der kan tages et pressemæssigt initiativ eller lægges en strategi for kontakten til pressen.

Ved behov for kommunikation skal man altid vurdere, om fx en pressemeddelelse er den bedste løsning. I mange tilfælde vil direkte kontakt til en journalist, brug af nyhedsbreve eller opslag på Facebook være en løsning, som når ud til en større målgruppe. Kontakt derfor altid kommunikationsteamet for at få rådgivning.





Sociale medier

Haderslev Kommune er til stede på forskellige sociale medier. Her er stilen uformel og i øjenhøjde og med til at bidrage til, at Haderslev Kommune opleves som en åben og dynamisk virksomhed, der vil dialogen med omverdenen.

Haderslev Kommunes overordnede sider og profiler på sociale medier redigeres og administreres af kommunikationsteamet. Alle ledere og medarbejdere er forpligtede til at levere nødvendig viden, så kommunen kan svare hurtigt på henvendelser, der kommer på sociale medier. Alle afdelinger/institutioner kan oprette egne sider og profiler på sociale medier.

Det er vigtigt, at man forinden beskriver formålet med sin indsats og sætter sig ind i retningslinjerne for det pågældende medie. På Facebook kan vi ikke oprette grupper, da disse ikke kan ses af borgere uden en profil på Facebook. Vi kan godt oprette sider, da indholdet i disse også er tilgængeligt for borgere, der ikke bruger Facebook.

De sociale medier har en særlig hastighed indbygget i sig, hvilket betyder, at vi i særlig grad efterstræber hurtig og klar kommunikation på disse platforme, da vores kommunikation når ud til rigtig mange modtagere på én gang og meget let spredes. Når vi administrerer sociale medier på kommunens vegne gør vi det med kommunens profil som afsender og aldrig som et svar fra vores egne, private profiler.

Afdelinger/institutioner kan få hjælp og sparring hos kommunikationsteamet.

Kriser

En krise kan være mange forskellige ting, men som regel vil der være tale om en sag, der kan komme til at fylde eller allerede fylder meget i medierne, og som i alvorlig grad skader eller truer med at skade kommunens omdømme.

Det kan både være en stor og alvorlig sag eller en tilsyneladende bagatel, der stiller kommunen i et dårligt lys.

En sådan situation er meget alvorlig for kommunen, og det er derfor vigtigt, at der er styr på kommunikationen. Kontakt derfor Kommunikationsteamet og få rådivning.

Der gælder følgende retningslinier i krisesituationer af ovenstående karakter:

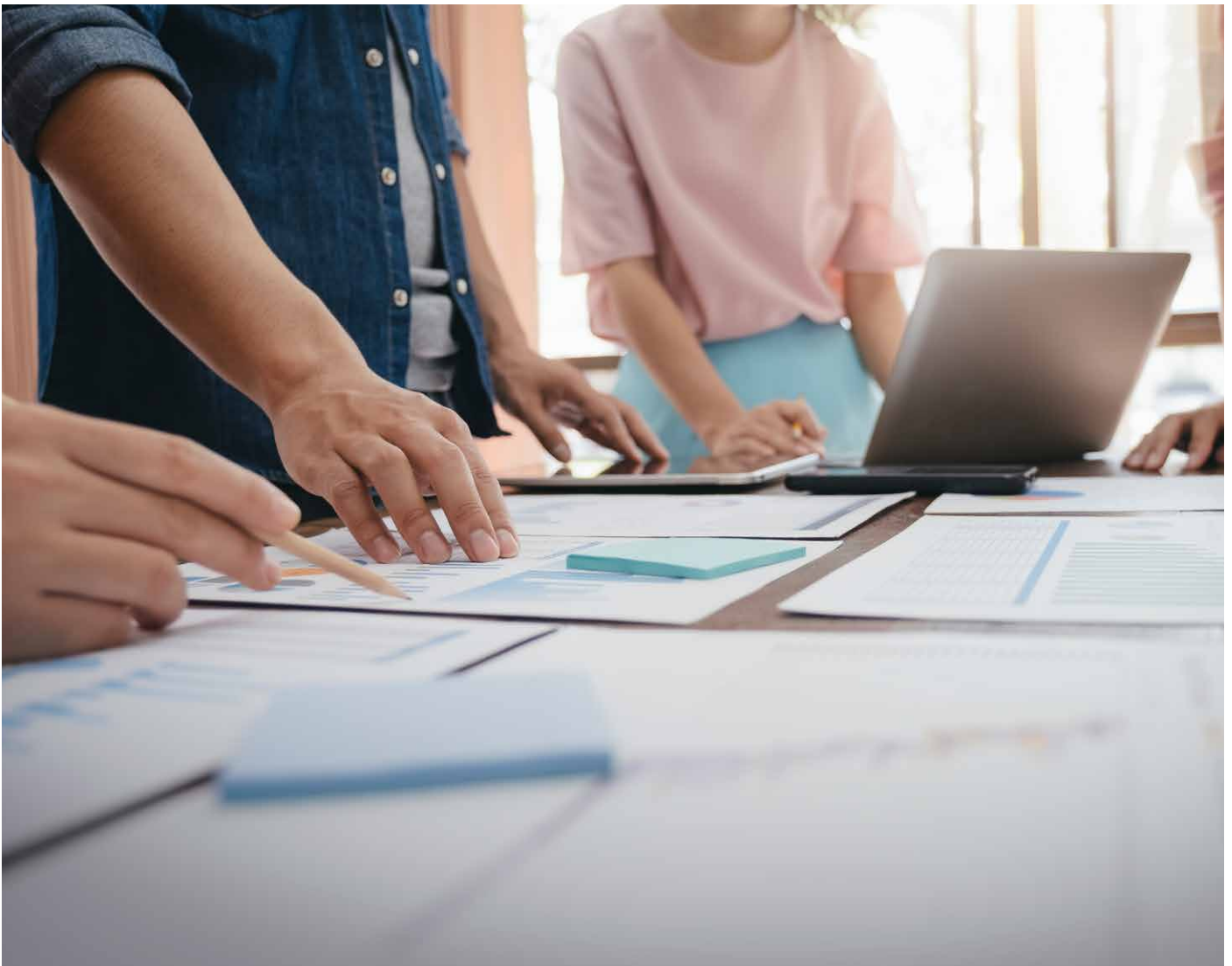
Så snart, der er mistanke om, at en krise er under opsejling orienteres direktøren for området og kommunaldirektøren, der vurderer situationen og etablerer en krisestab med de involverede.

Krisestaben har borgmester, kommunaldirektør samt repræsentant for Kommunikationsteam som faste medlemmer.

Krisestaben aftaler, hvem der udtaler sig, og hvad der skal kommunikeres på hvilket tidspunkt og i hvilke kanaler.

Krisestabens beslutninger kommunikeres til relevante parter.

Medarbejdere informeres internt før pressen.



Ytringsfrihed

Offentligt ansatte har samme ret til at ytre sig offentligt som alle andre borgere, når de udtaler sig som privatpersoner. Det er meget vigtigt at skelne mellem, hvornår du udtaler dig som privatperson og i din egenskab som ansat ved Haderslev Kommune.

Hvis du udtaler dig som privatperson gælder følgende:

Hvis der er en risiko for, at det kan virke som om dit synspunkt er udtryk for kommunens holdning, skal du gøre opmærksom på, at det er din personlige mening, og at du kun udtaler dig på egne vegne.

Du kan udtale dig om alt:

Du kan ytre dig om faglige beskrivelser og synspunkter. Du kan udtrykke politiske holdninger. Du kan gengive faktiske forhold og komme med praktiske anvisninger osv. Du kan udtrykke dig i tekst, tale og billeder eller kunstnerisk.

Ledelsen kan og må ikke begrænse dine ytringer på nogen måde og kan og må på ingen måde "straffe" dig bagefter. Ledelsen kan heller ikke kræve, at du forudgående skal have udtalelserne godkendt, eller at du skal orientere om udtalelserne før eller efter fremsættelsen – hvis du vel at mærke udtaler dig som privatperson.

Ligesom for alle andre borgere er der dog begrænsninger i din ytringsfrihed. Du må ikke fremsætte ærekrænkende udtalelser, f.eks. racistiske udtalelser eller udokumenterede påstande om, at navngivne personer har begået strafbare forhold.

Som offentligt ansat er der yderligere begrænsninger:

- Du må ikke ytre dig i en urimelig grov form eller fremsætte åbenbart urigtige oplysninger om væsentlige forhold inden for eget arbejdsområde
- Du skal overholde reglerne om tavshedspligt.

Særlige regler for ledere og centralt placerede medarbejdere

Hvis du er chef eller en anden centralt placeret medarbejder tæt på beslutningsprocessen, skal du i særlige tilfælde være tilbageholdende med udtalelser om forhold, der vedrører dit eget arbejdsområde. Det kan fx skyldes hensynet til interne, politiske beslutningsprocesser.

Her vil det kunne være af betydning, om udtalelsen sker før eller efter, at en beslutning er truffet. En udtalelse før eller i nær tidsmæssig sammenhæng med, at en beslutning er truffet, kan have større skadevirkning for den interne beslutningsproces end en udtalelse, der fremsættes længere tid efter. Begrænsningen i ytringsfriheden vil som regel kun have betydning for ansatte med nær tilknytning til de politiske og administrative beslutningstagere.

Ovenstående gælder kun, når du udtaler dig som privatperson. Hvis du udtaler dig i din egenskab af ansat Haderslev Kommune gælder nedenstående regler.

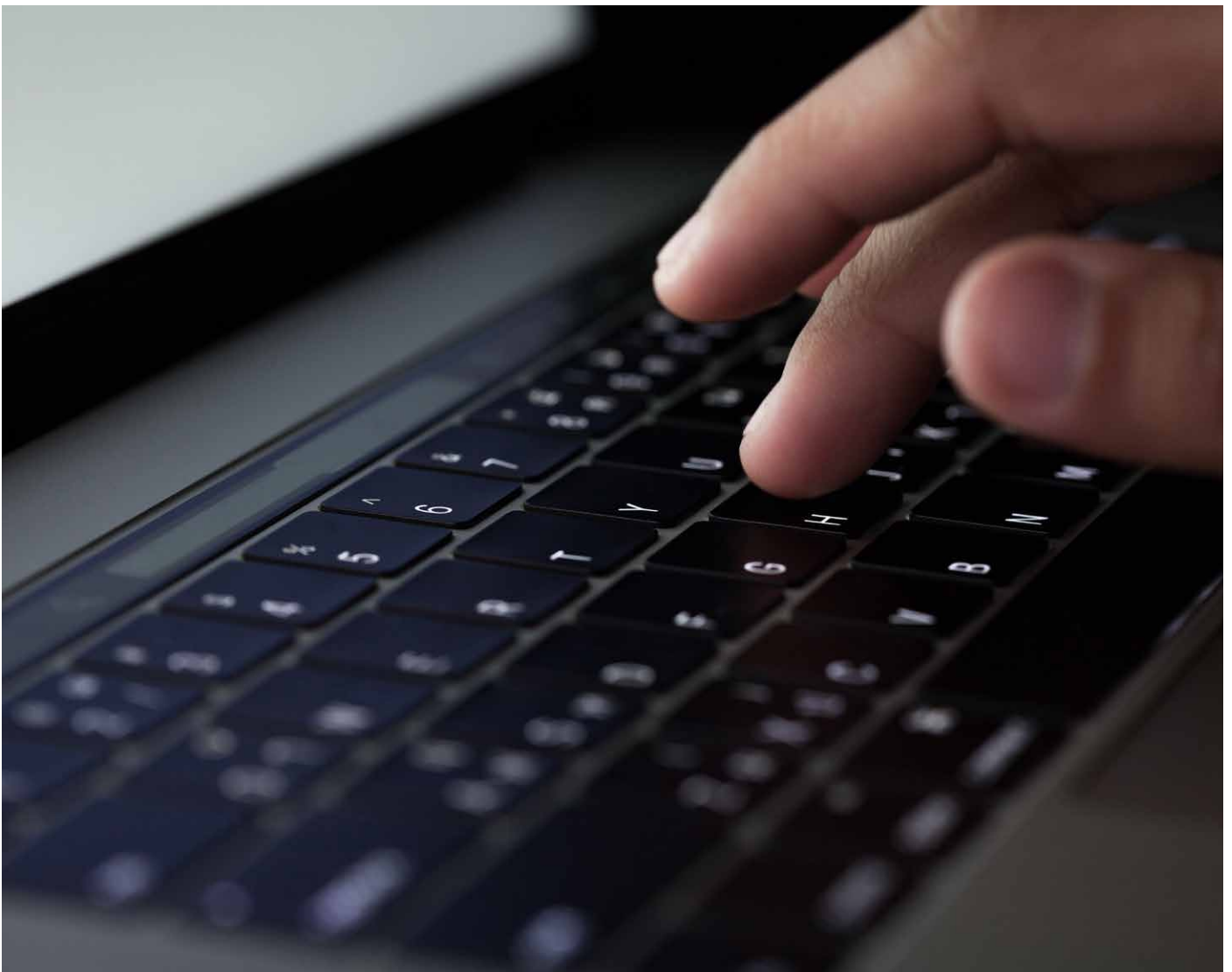
Hvis du udtaler sig på Haderslev Kommunes vegne gælder følgende regler:

Du har ret til at udtale dig, men fordi en journalist er i røret, har du ikke pligt til at udtale dig. Du kan altid sige nej, men du har pligt til at henvise til din nærmeste leder eller en anden, som journalisten kan kontakte. Du kan udtale dig faktuel om emner inden for eget fagområde med respekt for oplysninger omfattet af tavshedspligten (jævnfør Forvaltningslovens bestemmelser). Du må ikke komme med udtalelser til pressen, der er udtryk for en vurdering. Dette gælder især i sager, der er politiske og fx omhandler det politisk vedtagne serviceniveau.

Du skal altid orientere din nærmeste leder, når du har været i kontakt med pressen. Lederen skal så vurdere om andre også skal orienteres. Kun den ansvarlige leder må komme med udtalelser af

vurderende karakter. Lederen kan altså udtale sig både om faktuelle forhold og vurderinger inden for sit eget ansvarsområde. Drejer det sig om sager med tavshedspligt, kan du naturligvis ikke udtale dig om den konkrete sag. Du skal i stedet generelt udtale dig om sager af denne type.

Ledelsen har ansvar for, at såvel positive som negative sager kommer til Kommunikationsteamets kendskab. Ledelsen har desuden ansvar for, at der afsættes tid og ressourcer til at give medierne nem adgang til information fra Haderslev Kommune.



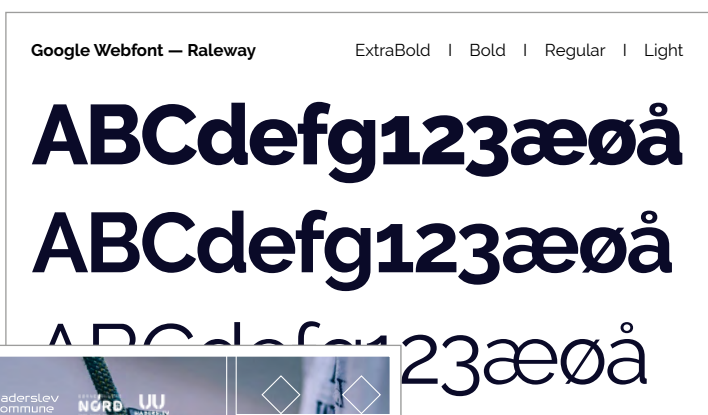
Visuel identitet

Haderslev Kommune har en overordnet visuel identitet, der består af et logo og nogle grafiske elementer, der skal benyttes på alt fra brevpapir, skilte og biler til plakater, foldere og flag. Den visuelle identitet skal benyttes i alle afdelinger i kommunen. På den måde fremstår vores kommunikation professionel og troværdig og der er

ingen tvivl om, hvem der er afsender af budskaberne. I den visuelle identitet er der taget højde for, at kommunale institutioner kan benytte eget logo og indpasse det i designet.

Den gældende designmanual findes på haderslev.dk.

Haderslev Kommune



Haderslev Kommune NGRB UU HADERSLEV



Haderslev Kommune

Kommunikationsteamet står til rådighed for alle medarbejdere og ledere med professionel rådgivning og vejledning.



Haderslev
Kommune

Kommunikationsteam

Gåskærgade 26

6100 Haderslev

November 2018