



HØRSHOLM KOMMUNE

Kommunikations- politik

December 2017

Indhold

- < En kommunikationspolitik for alle
- < Fem principper for god kommunikation
- < Målgrupper
- < Kommunikationskanaler
- < Det daglige kommunikationsansvar
- < Ekstern kommunikation

En kommunikationspolitik for alle

Hørsholm Kommunes kommunikationspolitik skal gøre det lettere for alle medarbejdere i kommunen at løse de daglige kommunikationsopgaver og bidrage til, at vi kommunikerer på samme høje niveau og i samme "Hørsholm-ånd".

En fælles politik giver os et fælles udgangspunkt for den gode kommunikation.

Vores kommunikation tager udgangspunkt i, hvem vi kommunikerer med og hvilken situation, vi er i. Kommunikationspolitikken udpeger de vigtigste kommunikationskanaler og målgrupper, og den tydeliggør, hvem der i hverdagen har ansvaret for kommunikationsopgaver.

Hørsholm Kommunes kommunikationspolitik er fra 2010. Den er revideret i 2012 og igen i 2017.

Få hjælp til dine kommunikationsopgaver

Alle ledere og medarbejdere i Hørsholm Kommune kan finde hjælp og inspiration på intranettet under 'Kommunikation og Design', og kommunikationsteamet i Center for Politik, Udvikling og Borgerservice står altid til rådighed med rådgivning og hjælp til kommunikationsopgaver og projekter.

Fem principper for god kommunikation

Vi har fem principper, som er styrende for måden, vi kommunikerer på.

- < Vi er respektfulde
- < Vi er rettidige
- < Vi skaber sammenhæng
- < Vi er professionelle
- < Vi tør gå nye veje

Vi er respektfulde

Respekt baner vejen for en ligeværdig dialog. Den gode relation fremmer den gode kommunikation. At respektere borgeren, brugeren, medarbejderen, lederen eller hvem vi kommunikerer med, baner vejen for en ligeværdig dialog.

Vi er rettidige

Vi kommunikerer så tidligt, det er muligt under hensyntagen til lovgivning og ressourcer. Rettidig kommunikation opbygger tillid, troværdighed og forståelse. Kommunikation til tiden skaber handlerum, forebygger problemer og sparer tid og penge.

Vi skaber sammenhæng

Hvad vi siger nu er i tråd med, hvad vi sagde før og leder frem til, hvad vi vil sige senere. Sammenhæng i kommunikationen skaber bedre mening for modtagerne. Vi skaber også sammenhæng gennem et fælles design og visuelt udtryk.

Vi er professionelle

Kommunikation er afgørende for, hvordan vores kerneydelse opleves. Vi har alle et medansvar for, at kommunikationen i Hørsholm Kommune er professionel. Det betyder, at vi tager vores kerneopgave alvorligt og kommunikerer målrettet og professionelt med relevant indhold.

Vi tør gå nye veje

Vi lærer af vores erfaringer og er ikke bange for at prøve nye metoder. Den mest effektive måde at kommunikere på kan være anderledes end den måde, vi gjorde det på sidst. Vi finder derfor gerne nye veje, hvorved vi kan nå vores modtagere. I bund og grund handler det om at møde borgeren, der hvor de er.

Ud over de fem principper for kommunikation, er reglerne og lovgivningen vedrørende ytringsfrihed og tavshedspligt altid gældende. Du kan læse mere herom i grundlovens paragraf 77 og forvaltningslovens kapitel 18.

Målgrupper

Hørsholm Kommunes vigtigste målgrupper har forskellige forventninger og krav til vores kommunikation.

Borgere i Hørsholm Kommune

Kommunens borgere er vores vigtigste målgruppe. Det er dem, vi er til for. Som borger har man behov for - og forventninger til - vores kommunikation.

Det er en vision i Hørsholm Kommune at vække begejstring. Det viser vi i det personlige møde med borgere eller pårørende, i det formelle brev, i opslaget i lokalavisen og i indretningen af vores bygninger. Vi er tilgængelige og lette at få i tale. Vores personlige betjening er respektfuld, imødekommende og effektiv og sker med borgeren i centrum.

Medarbejdere i Hørsholm Kommune

Hørsholm Kommunes interne kommunikation bidrager til at give medarbejderne de bedste vilkår for at servicere kommunens borgere. Medarbejdere bliver informeret førend eller senest samtidigt med, at offentligheden bliver informeret om beslutninger og begivenheder, der har væsentlig betydning for medarbejderne.

Kommunikationen via intranet og hjemmeside sikrer, at viden og erfaringer er tilgængelige og giver forståelse for Hørsholm Kommunes aktuelle overordnede strategiske retning. Respektfuld dialog og samarbejde skaber engagement, som medvirker til at gøre Hørsholm Kommune til en spændende og attraktiv arbejdsplads, som vi er stolte af.

Samarbejdspartnere

Hørsholm Kommune har forskellige samarbejdspartnere, som omfatter alt fra leverandører af varer eller services til private og offentlige virksomheder og myndigheder, som kommunen kommunikerer med.

Kommunikationen med disse samarbejdspartnere afspejler kommunens grundlæggende holdning til kommunikation, udtrykt i de fem principper for god kommunikation.

Kommunikationskanaler

En god og balanceret kommunikation kan bestå af et miks af flere kanaler. Når vi vælger kommunikationskanal, tager vi hensyn til budskab, timing og kanalernes styrker og svagheder i forhold til at nå målgrupperne. Vi prøver gerne nye kanaler eller anvender de kendte på en ny måde, hvis det fremmer kommunikationen.

Nærmeste leder

Nærmeste leder er den væsentligste kommunikationskanal for kommunens medarbejdere. Alle ledere har derfor et særligt ansvar for, at kommunikationen i deres egen enhed lever op til de fem principper for god kommunikation. Nærmeste leder har samtidigt ansvar for rettidigt at formidle beslutninger videre til medarbejderne på en måde, der sikrer forståelse og engagement.

Medarbejdere

Hørsholm Kommunes medarbejdere er ikke kun modtagere af information, de er også formidlere og ambassadører på kommunens vegne. Medarbejdere, der er i direkte kontakt med borgere, bliver løbende kompetenceudviklet til at håndtere alle typer af formidlingsopgaver.

Pressen

I Hørsholm Kommune er pressen en aktiv medspiller og vigtig kanal, der når mange af vores vigtige målgrupper – ikke mindst borgerne. Hørsholm Kommune har derfor løbende en åben og konstruktiv dialog med pressen, hvor vi stiller os til rådighed med udtalelser og baggrundsmaterialer.

Vi er løbende i kontakt med nationale og lokale medier, men særligt lokalavisen Ugebladet og den regionale avis Frederiksborg Amts Avis, er vigtige målgrupper, fordi mange af Hørsholm Kommunes borgere og medarbejdere holder sig orienterede i de medier.

www.horsholm.dk

Kommunens hjemmeside har en central rolle i kontakten til borgerne selvbetjeningsmuligheder. Hjemmesiden udvikles løbende og opdateres regelmæssigt med nyheder og service og information.

Intranettet

Intranettet er med til at understøtte den fælles "Hørsholm Kommune"-kultur, som vi har på arbejdspladsen, og kanalen er med til at formidle viden på tværs af fagområder og geografisk placering. Det er på denne platform, at den mundtlige dialog mellem nærmeste leder og medarbejder bliver suppleret med nyheder, information og værktøjer.

Sociale medier

Hørsholm Kommune er repræsenteret på sociale medier. På Facebook kan vi komme i dialog med borgere på en anden måde end i de traditionelle medier. Hørsholm Kommune ønsker at bidrage til og være en del af denne dialog. En stor del af danskerne anvender Facebook dagligt til at holde sig opdateret. Vores tilstedeværelse på Facebook giver os mulighed for at møde borgerne, der hvor de er, på en platform, de kender og er fortrolige med.

Det daglige kommunikationsansvar

Det daglige kommunikationsansvar ligger i de enkelte centre. Alle interessenter kan, til en hver tid, søge støtte, sparring og rådgivning hos kommunikationsteamet.

Direktionens kommunikationsansvar er:

- < At udstikke retningen for Hørsholm Kommunes kommunikation
- < At sikre at chefer og ledere er kommunikerende – både internt og eksternt
- < At have en aktiv kommunikationsstrategi
- < At stille kommunikationskompetencer og -netværk til rådighed for ledere og medarbejdere.

Centerchef og leders kommunikationsansvar er:

- < At prioritere kommunikation som en integreret del af opgaveløsningen
- < At sikre, at medarbejderne er klædt på til at løse kommunikationsopgaven
- < At udarbejde kommunikationsplaner for længerevarende opgaver/projekter.

Kommunikationsteamets kommunikationsansvar er:

- < At rådgive ledelse og medarbejdere i strategisk kommunikationsplanlægning
- < At yde faglig rådgivning i krisesituationer og særligt følsomme sager
- < At være tilgængelig for pressen
- < At drive kommunikationsnetværk internt i organisationen.

Kommunikationsnetværkets kommunikationsansvar er:

- < At yde kommunikationsrådgivning for centerledelsen
- < At sætte kommunikation på dagsordenen i eget center.

Projektlederens kommunikationsansvar er:

- < At planlægge kommunikationsindsatsen i overensstemmelse med kommunikationspolitikken
- < At sikre forankring af formål og budskaber over for interne og eksterne interessenter.

Medarbejderens kommunikationsansvar er:

- < At medvirke aktivt til generel og specifik videndeling
- < At holde sig orienteret gennem kommunens primære kommunikationskanaler – intranet, hjemmeside og nærmeste leder.

Ekstern kommunikation

Pressekontakt

I Hørsholm Kommune ønsker vi et professionelt samarbejde med pressen. Derfor har vi regler, der sikrer kvalitet og koordinering i pressearbejdet.

Når en sag opstår, skal direktionen og/eller centerledelsen involveres i pressestrategien – afhængigt af sagens karakter. Det er Hørsholm Kommunalbestyrelse, direktion og centerledelse, der udtaler sig til pressen med mindre andet aftales. I nogle tilfælde kan andre udtale sig om en sag, men dette skal altid afstemmes med centerledelsen via nærmeste leder. Direktøren på det pågældende område orienteres rutinemæssigt, når administrationen udtaler sig til pressen.

Sociale medier

Som udgangspunkt er det altid kommunikationsteamet, der udtaler sig på kommunens vegne på de sociale medier.

Medarbejdere i Hørsholm Kommune bør som udgangspunkt ikke udtale sig til pressen eller på de sociale medier på vegne af Hørsholm Kommune, medmindre dette er afstemt med ledelsen og kommunikationsteamet.