



# **Kommunikationspolitik** Varde Kommune 2009



# Indholdsfortegnelse

Kommunikationspolitik for Varde Kommune .....	2
I kontakt med pressen .....	3
I kontakt med borgerne m.fl. ....	4
I kontakt med kollegaerne.....	5
Vejledninger og manualer .....	6



# Kommunikationspolitik for Varde Kommune

## Kommunikationspolitisk vision

Varde Kommunes kommunikationspolitik tager udgangspunkt i vores kerneværdier: **Ansvar, åbenhed, dialog og tillid.**

Dermed er kommunikationspolitikken en ramme for, hvordan vi udvikler og plejer vore relationer i forhold til vores omverden.

Derfor retter kommunikationspolitikken sig både mod relationer udadtil og indadtil. Varde Kommune ønsker gennemsigtighed i handlinger og beslutninger ved at kommunikere åbent på rette tid og til de rette interessenter.

Kommunikationspolitikken er et væsentligt værktøj for både ledere og medarbejdere.

## Rammer

Varde Kommune er én organisation – og skal overordnet ses som en helhed, når vi tænker kommunikation. Dog består organisationen af mange små enheder, og disse enheder skal i kommunikationen have et individuelt spillerum at agere i. Enhederne behøver således ikke at gå i takt, blot de bevæger sig i samme retning.

Kommunikationspolitikens overordnede rammer gælder alle medarbejdere, ledere og virksomheder i Varde Kommune. Den gode leder vægter kommunikation lige så højt som økonomistyring og personaleledelse.

**Godkendt juni 2009 af byrådet i Varde Kommune**



# I kontakt med pressen

## Vision

Varde Kommunes kontakt med pressen sker åbent, kompetent og serviceorienteret. Det betyder, at vi er tilgængelige og opmærksomme på pressen.

## Rammer

Vi betragter som udgangspunkt pressen som en medspiller, men vi anerkender også pressens rolle som "vagthund" i det offentlige rum og dens ret til at bringe kritiske historier.

Derfor vægter vi det højt at være tilgængelige for pressen. Det betyder blandt andet, at vi er opmærksomme på at være i dialog med pressen - herunder at vi overholder aftaler om fx at ringe tilbage til en journalist.

Alle medarbejdere i Varde Kommune kan trygt udtale sig til pressen under to klare forudsætninger: At man kender den aktuelle sag, og at man har faglig viden på det aktuelle område. Kan man ikke selv udtale sig, hjælper man med at skabe kontakt til en relevant leder/politiker.

I særligt komplekse eller politisk følsomme sager kan det være hensigtsmæssigt at aftale, at al pressekontakt samles ét sted.

Det er god skik at informere sin nærmeste leder, og i særligt følsomme sager også kommunaldirektør, borgmester og udvalgsformand, når man har været i kontakt med pressen, så de er klædt på til at møde eventuelle spørgsmål herfra.

## Vi når visionen ved at:

- Alle ledere plejer og udbygger lokale og regionale mediekontakter.
- Vi bruger medierne til aktivt at fortælle nyheder og positivt vedligeholde og udvikle Varde Kommunes omdømme. Medier skal forstås bredt – fra aviser over radio, hjemmesider, fagblade og til tv.
- Gøre viden og fakta let tilgængeligt og overskuelig for pressen ved hjælp af kommunens samt virksomhedernes hjemmesider.
- Vi kontinuerligt er opmærksomme på gode historier i hverdagen
- Gå i dialog med – og være tilgængelig for – pressen. Både når den gode historie skal fortælles, og når den kritiske historie skal fortælles retvisende.

## Værktøjskassen

Kommunikation & Udvikling tilbyder værktøjer til kommunikation med pressen, herunder sparring, undervisning, kurser og medietræning til ledere og medarbejdere fx:

- Sådan skriver du en pressemeddelelse
- Krisekommunikation
- Interviewtræning
- Spot den gode historie

Derudover udarbejder Kommunikation & Udvikling relevante håndbøger/manualer, som vil blive lagt på Intraforum.



# I kontakt med borgerne m.fl.

## Vision:

Kommunikationen mellem Varde Kommune og borgere er klar, præcis og vedkommende.

## Rammer

I kommunikationen med borgere og øvrige interessenter vægter vi at indgå i dialog. Borgerne skal opleve, at det er let at komme i kontakt med Varde Kommune, og at kommunikation med kommunen er klar og forståelig. Det betyder, at vi kommunikerer på modtagerens præmisser og dermed undgår unødvendigt myndighedssprog og fagudtryk.

Samtidig gør vi det i driften af Varde Kommunes digitale løsninger let for borgerne at finde relevante og opdaterede fakta om kommunen samt at følge udviklingen i aktuelle sager.

Branding og markedsføring er også en del af vores eksterne kommunikation. Medarbejdere og ledere optræder som ambassadører for Varde Kommune og er herigennem med til at profilere Varde Kommune inden for bosætning, erhverv og turisme og som arbejdsplads.

## Vi når visionen ved at:

- Være tilgængelige for borgerkontakt på så mange måder som muligt – men med fokus på stadig udvikling af digitale/elektroniske løsninger.
- Vi i alle tilfælde møder og kommunikerer med borgerne på borgerens individuelle præmisser.
- Være parat til at gå i dialog med borgerne – herunder debatter, høringer, offentlige møder, events mm. for at styrke demokratiet.
- Udvikle og uddanne decentrale webredaktører kontinuerligt

## Værktøjskassen

Kommunikation & Udvikling tilbyder værktøjer til kommunikation med borgere, herunder undervisning og kurser for ledere/medarbejdere i fx:

- Skriv forståeligt – breve fra det offentlige til borgere
- Skriv til nettet
- Projektledelse og projektstyring
- Kommunikation på modtagerens præmisser
- Tilbud om kreative og grafiske opgaveløsninger
- Tilbud til virksomheder om oprettelse af egne hjemmesider
- Uddannelse og kompetenceudvikling af webredaktører
- Kurser i brugervenlige hjemmesider
- Fundraising – sådan skriver du en ansøgning



# I kontakt med kollegaerne

## Vision

Medarbejdere i Varde Kommune er velinformerede om aktuelle sager, der berører deres arbejdsområde. Alle medarbejdere og ledere tager ansvar for at kommunikere og holde kollegaer orienteret om væsentlige forhold. Ved løbende at udveksle faglig viden udvikler medarbejdere og ledere deres kompetencer.

## Rammerne

Som udgangspunkt er kommunikation alles ansvar – dog har ledere i Varde Kommune et særligt ansvar for at sikre, at nødvendig viden er tilgængelig for medarbejderne.

Varde Kommunes interne hovedkommunikationskanal er Intraforum - <http://intraforum.varde.dk>.

Intraforum er således den centrale opslagstavle og vidensbase for alle kommunens medarbejdere. Det er her, ledere og medarbejdere lægger informationer og viden frem, og det er her, man først søger relevant information om arbejdspladsen.

## Vi når visionen ved at:

- Tage ansvar for at informere relevante kollegaer og ledere om udviklingen i aktuelle sager, vi er i berøring med.
- Dele ud af den viden, vi tilegner os gennem praktiske erfaringer, uddannelse, undervisning, kurser m.m.
- Medarbejdere og ledere selv opsøger ny viden om aktuelle sager og forhold.
- Øge kendskabet til sociale medier – herunder blogging og debatfora på Intraforum.
- Opsøge undervisning samt vejledninger og håndbøger, der kan øge forståelsen for og brugen af let forståelige kommunikationsformer.

## Værktøjskassen

Kommunikation & Udvikling tilbyder værktøjer til intern kommunikation herunder undervisning og kurser i fx:

- Nyhedsbrev – skriv så de læser det!
- Lær at blogge
- Jobannoncer – sådan
- Ny Skrivning – bedre sagsfremstillinger



# Vejledninger og manualer

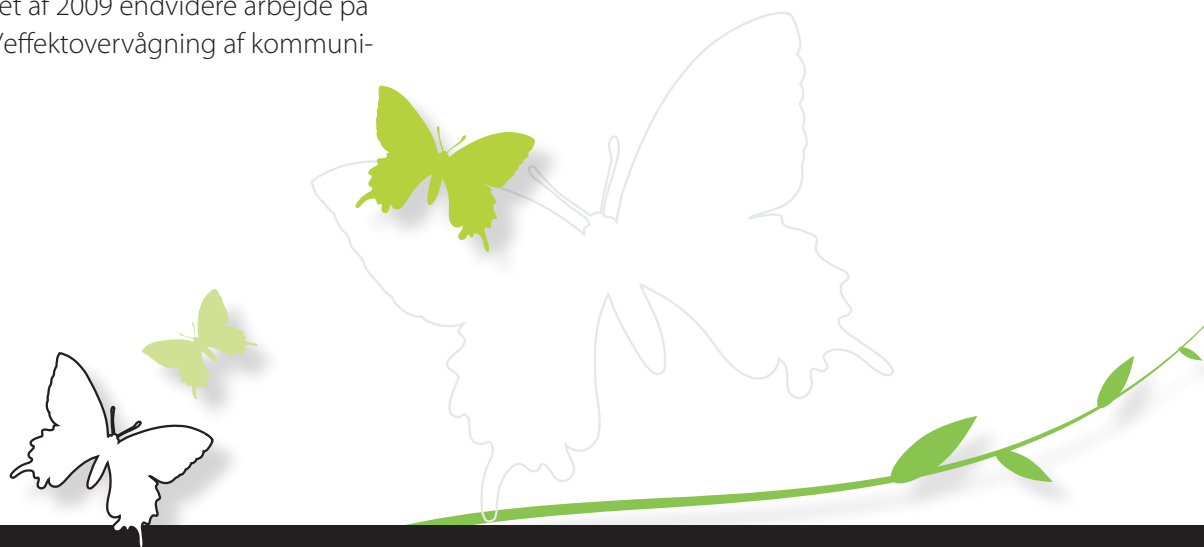
For at skabe og vedligeholde en god ramme om kommunikationen, skal medarbejdere og ledere til enhver tid kunne hente hjælp i forbindelse med kommunikation. Hjælpen kan være den direkte kontakt med Kommunikation & Udvikling eller en skriftlig vejledning/manual.

Kommunikation & Udvikling udvikler, reviderer og kvalificerer til stædighed relevante og efterspurgte vejledninger og manualer.

I løbet af 2. kvartal 2009 reviderer og kvalificerer Kommunikation & Udvikling Vejledning om kontakt med pressen og Varde Kommunes designmanual.

Desuden udarbejder Kommunikation & Udvikling i løbet af 2. kvartal 2009 vejledninger om bl.a. sprogbrug i Varde Kommune, sprog til nettet, krisekommunikation og vejledning til kommunikationsplan.

Kommunikation & Udvikling vil i løbet af 2009 endvidere arbejde på at udvikle metoder til intern måling/effektovervågning af kommunikation i Varde Kommune.





[www.vardekommune.dk](http://www.vardekommune.dk)