

Kommunikation 2023

Kommunikationsstrategi

Kommunikation er et fælles ansvar

Kommunikationsstrategiens hovedformål

Kommunikationsstrategien sætter retning for både intern og ekstern kommunikation i Slagelse Kommune.

Strategien er et vigtigt værktøj, som bruges til at guide hvad, hvordan, hvornår og hvem, vi kommunikerer til og med. Når det er nødvendigt, så anbefales det, at der udarbejdes en kommunikationsplan i samarbejde med Kommunikationsafdelingen.

Hovedformålet er at sikre én fælles retning, en rød tråd i hele organisationens kommunikation. Herunder understøttelse af de politiske beslutninger og det tværfaglige samarbejde.

Vores kommunikation skal også have fokus på det overordnede strategiske formål med Kernefortællingen, nemlig at Slagelse Kommune er en kommune med plads til det gode liv, en unik geografisk placering midt i landet samt uddannelses- og karrieremuligheder.

Samlet set skal det bidrage til at positionere Slagelse Kommune som en attraktiv kommune både at arbejde og bosætte sig i.

Kommunikationsprincipper

For at lykkes med vores kommunikation arbejder vi ud fra følgende principper:

- 1) Vi kommunikerer rettidigt, sagligt og relevant
- 2) Vi er en åben organisation, som tør kommunikere, også når det er svært
- 3) Vores kommunikation er positiv og konstruktiv
- 4) Vores kommunikation er samlende og engagerende, når det er muligt
- 5) Vi kommunikerer konkret og letforståeligt
- 6) Vi vurderer kommunikationsbehov ind fra start i alle processer

Kodeks for god kommunikation - både internt og eksternt

Kodeks for god kommunikation vil for mange være en selvfølgelighed, men som så meget andet, kan det være godt at blive mindet om eller at have en guideline. Ønsket med disse kodeks er at sikre arbejdsgange og en platform, hvor vi alle oplever og praktiserer den gode og anerkendende kommunikation.

- Vores kommunikation er venlig og imødekommende
- Vores kommunikation er professionel og empatisk
- Vi arbejder for at sikre rettidig og korrekt kommunikation
- Vi taler og skriver i et klart og tydeligt sprog, der er let forståeligt for alle med respekt og forståelse for, at vi – både borgere og medarbejdere - er forskellige
- Vi afstemmer forventninger og sørger for sammenhæng i vores kommunikation
- Vi præsenterer os med navn og evt. titel i mødet med borgere
- Vi giver de informationer, der er behov for – og opfordrer til spørgsmål
- Konfronterende kommunikation kan opstå – pga. fejl, usikkerhed, en form for magtesløshed eller lign. I sådanne situationer har vi alle et ansvar for at følge op og sikre at dialogen/kommunikationen afsluttes med gensidig respekt, hvor det er muligt og med professionel og anerkendende kommunikation
- Kropssprog er også kommunikation. Her skal vi signalere åbenhed, forståelse og lyst til samarbejde
- Telefonsvarer, telefonbeskeder og autosvar bør være informative og i venlig tone. Ved ferie, fridage og sygdom bør der henvises til kollega(er) med nyttige kontaktinfo
- Vi dokumenterer information og aftaler, så andre/nye kollegaer kan følge op
- Vi arbejder tværfagligt – det fordrer og understøttes af god, faglig kommunikation
- I borgersager sørger vi for, at borgerne bliver oplyst om egne rettigheder, herunder adgang til journaler og hvor der evt. kan klages over en afgørelse

Intern Kommunikation

Den interne kommunikation skal understøtte sammenhængskraften i organisationen. Det er vigtigt, at både ledere og medarbejdere tager ansvar og ejerskab for kommunikation. Tværfagligt samarbejde er vigtigt for løsning/optimering af vores kerneopgave, der skal løses med fokus, interesse og forståelse for sammenhængskraft.

Rettidig kommunikation, involvering og videndeling er med til at skabe det gode arbejdsliv.



Mål for intern kommunikation

God intern kommunikation er et aktiv i arbejdet med rekruttering og fastholdelse af gode medarbejdere. God intern kommunikation understøtter også det gode arbejdsliv.

- Bedre videndeling
- Øget samarbejde tværfagligt
- Sikre kendskab til Kernefortællingen i organisationen
- Sikre forståelse for, at alle har et ansvar for den gode interne kommunikation

Kernefortællingen

Storebæltsforbindelse til det gode liv

Kernefortællingen fokuserer på kommunens særlige styrkepositioner:

- **Beliggenhed**
- **Det gode liv**
- **Uddannelse**

Med afsæt i dem ønsker vi at positionere og videreudvikle vores kommune som et attraktivt sted at bo, arbejde og studere og for virksomheder og investorer at vælge til.

- Kernefortællingen skal styrke fællesskabet og skabe stolthed
- Fagligheden blandt ansatte og tværfagligt samarbejde er også en del af Kernefortællingen
- Kernefortællingen binder intern og ekstern kommunikation sammen og fortæller omverdenen om det gode liv ved Storebælt
- Det er målet, at så mange som muligt i organisation får kendskab til Kernefortællingen og inddrages i arbejdet med den. Arbejdet starter internt i 2023

Slagelse Byråd vedtog Kernefortællingen i 2021 som et samlingspunkt for kommunens fremtidige udvikling.



Ekstern kommunikation

Overordnet skal den eksterne kommunikation være med til at sikre gennemsigtighed, og at vi opfattes som en åben organisation.

Der er nogle tendenser i gang ude i samfundet, hvor frivillighed og samarbejde vokser. Velfærdssamfundet er presset og fordrer, at vi sammen – borgere og kommunen – løser flere opgaver, hvis vi ønsker at fastholde et ordentligt velfærdssamfund, der sikrer hjælp til de, der har behov.



Mål for ekstern kommunikation

- Vi skal sikre den gode dialog – mellem medarbejdere, borgere, samarbejdspartnere m.fl.
- Vi skal være en aktør SAMMEN med andre – opgaverne skal også i fremtiden løses i dialog og med inddragelse af borgerne
- Vi informerer borgerne rettidigt og forståeligt – myndighedsopgaver, service og tilbud, forklaring af politiske beslutninger
- Den eksterne kommunikation skal også bruges til at understøtte arbejdet med Kernefortællingen
- Mere positiv omtale i landsdækkende medier

Kanaler

Slagelse Kommune er til stede og bruger aktivt Facebook, LinkedIn, Actimo, Slagelse.dk og InSlag. Derudover producerer Kommunikation podcasten SnakMed, hvor et muligt nyt koncept er under udvikling.

InSlag

Intranettet for medarbejdere i Slagelse Kommune. Brugerne er primært medarbejdere, som har adgang til en arbejdscomputer. Platformen er vigtig for den interne kommunikation, da den understøtter videndeling, kompetenceudvikling og forbindelser internt i organisationen.

Slagelse.dk

Kommunens hjemmeside er vores primære kanal til selvbetjening for vores borgere. Her præsenterer vi også nyheder og arrangementer fra Slagelse Kommune.

Facebook

Vores indhold på Facebook er målrettet borgergrupperne "unge familier" og "etablerede", som de er beskrevet i Kernefortællingen, hvor der arbejdes med fire målgrupper.

LinkedIn

Vores primære målgruppe er potentielt kommende medarbejdere med videregående uddannelse såsom AC-specialister og ledere på niveau 3 og opefter. Vores indhold målrettes denne målgruppe, deres behov og interesser.

Vi har strategier og koncepter for hhv. Facebook og LinkedIn (opdateret 2023). Disse findes på InSlag.

Actimo

Platformen er målrettet medarbejdere, som ikke har adgang til en arbejdscomputer. Actimo bruges bl.a. til onboarding af nye medarbejdere, personaleinfo, nyheder, referater og arrangementer. Platformen understøtter intern kommunikation, videndeling, samarbejde og kompetenceudvikling.

Podcast

Den nuværende podcast SnakMed er målrettet alle medarbejdere i Slagelse Kommune. Et revideret podcastkoncept er under udvikling.



Presse

Vi ønsker at være en åben organisation, at sikre et godt samarbejde med pressen både i det reaktive og proaktive arbejde. Det at være åben gælder både, når historierne er positive og negative.

- Det proaktive pressearbejde skal koordineres og prioriteres med udgangspunkt i politiske beslutninger, projekter 'født' i organisationen og Kernefortællingen (branding)
- En del af det proaktive pressearbejde er at håndtere kritiske historier, som kræver koordinering og samarbejde
- Den gode historie har vi alle et ansvar for at formidle
- Det er vigtigt, når der kører en sag i medierne, at chefer/direktører har fokus på den interne orientering til politikere, afdeling/virksomhed og medarbejdere
- I forhold til udvalgsarbejdet og de enkelte fagområder har chef og eller direktør ansvar for at orientere kommunikationsafdelingen rettidigt i forhold til pressehåndtering

Hvem udtaler sig til pressen?

Medarbejderne i Slagelse Kommune har naturligvis ytringsfrihed, men der bør være klare aftaler i de enkelte afdelinger om, hvem der udtaler sig til pressen.

Inden man som medarbejder udtaler sig til pressen, bør man orientere eller drøfte det med nærmeste leder/chef.

I kritiske situationer er det typisk chefen, der udtaler sig, efter aftale med direktøren for området. I sådanne situationer er Kommunikationsafdelingen med som rådgiver.



Issue- & krisekommunikation

En kommune har en stor berøringsflade, og derfor er risikoen for, at der opstår kriser også stor.

Vi betegner en krise som en sag, hændelse eller en situation, der potentielt truer kommunens omdømme.

En kriseplan skal sikre, at kommunikationen bliver så god som mulig, når krisen opstår og under forløbet.

Håndtering af kriser

Håndteringen af sager/potentielle kriser er i udgangspunktet centrenes – og i særdeleshed centerchefernes – ansvar. Hvis sagen udvikler sig til en krise, er det direktør/chef, som har det overordnede ansvar for håndteringen og ansvaret for at orientere politikerne og kontakte kommunikationsafdelingen.



Vi i Slagelse Kommune:

- Arbejder proaktivt med at spotte potentielle kriser så tidligt som muligt
- Håndterer kritiske sager hensigtsmæssigt, så de ikke udvikler sig til kriser
- Kommunikerer troværdigt og hurtigt, når krisen rammer
- Overvåger, at medierne gengiver sagerne korrekt
- Vi følger løbende op, når sagen kører, og evaluerer efter sagens afslutning

Kommunikationsafdelingen assisterer altid ved kriser i pressen.

Issue- og kriseplanen findes på InSlag.

Fælles ansvar

Vi har et fælles ansvar for, at vi som kommune lykkes med den interne og eksterne kommunikation. En løbende sparring på tværs af organisationen kan være med til at højne fagligheden omkring vores fælles kommunikation.

For at sikre et godt flow af intern kommunikation skal en struktur, hvor direktør formidler til chefer, chefer til ledere og ledere til medarbejdere - og omvendt - optimeres. Det fordrer videndeling.

Direktionen ejer Kernefortællingen, men kommunikationsafdelingen er i samarbejde med cheferne ansvarlige for at få den ud at leve i organisationen.

Kommunikationsafdelingen hjælper

Kommunikationsafdelingen understøtter organisationen ift. intern og ekstern kommunikation, herunder brugen af sociale medier.

Organisationen er altid velkommen til at kontakte Kommunikationsafdelingen, hvis man ønsker sparring eller har spørgsmål i forbindelse med løsning af kommunikations- og/eller presseopgaver.

Slagelse Kommune - maj 2023

