



Aabenraa
Kommune



Kommunikationspolitik

for Aabenraa Kommune

God kommunikation er en væsentlig forudsætning for, at vi lykkes med vores kerneopgaver. Denne kommunikationspolitik er værdibaseret og giver os et fælles grundlag for at bidrage til den gode kommunikation.

Ordet "kommune" udspringer af "fælles" og Aabenraa Kommune består af tusindvis af forskellige fællesskaber. Vores kommunikation skal understøtte, at disse mange fællesskaber fortsat udvikler sig og trives og bidrager til **Det Gode Liv**. Derfor er vi åbne og nysgerrige overfor idéer og holdninger til, hvordan vi kan være sammen om at udvikle Aabenraa Kommune.

Det gælder, når vi kommunikerer med borgerne og vores eksterne interessenter, men også når vi kommunikerer med hinanden. I alle relationer tager kommunikationen udgangspunkt i organisationens værdier: **Åbenhed og dialog**.

Kommunikationspolitikken understøtter sammenhængen mellem identitet og omdømme. Modtagerne oplever kommunikationen som troværdig, når der er sammenhæng mellem det, vi siger, det vi gør og vores æstetik, symboler og visuelle udtryk. Når samspelet er tydeligt, styrker det fortællingen om Aabenraa Kommune.

Sammenhængende og målrettet kommunikation er med til at tegne kommunens profil skarpt op over for omverdenen. I Aabenraa Kommune vil vi skabe **Det Gode Liv** sammen med borgerne. Det gør vi ud fra tre spor:

- **Vilje til virksomhed**
- **Sundhed og læring**
- **Byer i bevægelse**

Med udgangspunkt i denne ramme kommunikerer vi tydelige budskaber om indsatser, aktiviteter og kvaliteter, der gør Aabenraa Kommune særligt attraktivt at arbejde, bo og drive virksomhed i. Kort sagt at leve **Det Gode Liv** i.

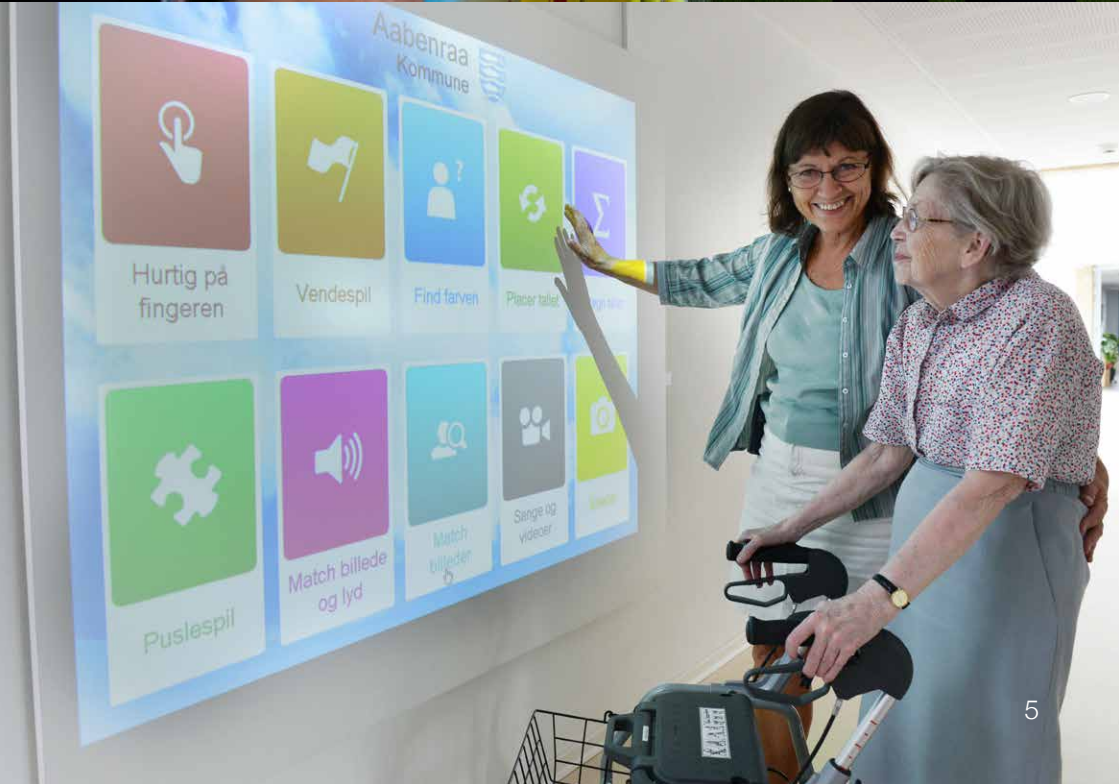
På denne måde er vi med til at skabe fortællingerne om Aabenraa Kommune i fællesskab.

Kommunikationspolitikken udvikles med jævne mellemrum, så den er i tråd med udviklingen i Aabenraa Kommune. Kommunikationspolitikken understøttes af en eller flere operationelle kommunikationsstrategier og et antal vejledninger, retningslinjer og redskaber.



VI BYGGER FOR:
3,9 MIA. KR.
ERHVERVS-GRUNDEALG
Aabenraa Kommune





God kommunikation er et fælles ansvar

Alle i Aabenraa Kommune er omfattet af kommunikationspolitikken og har en rolle i at bidrage til den gode kommunikation både i organisationen og i forhold til omverdenen.

Åbenhed og dialog er de centrale værdier i al kommunikation i Aabenraa Kommune. Det udmønter vi ved at være venlige, tilgængelige og imødekommende.

VÆRDIER
ÅBENHED OG DIALOG



TILGANG
VENLIG, TILGÆNGELIG, IMØDEKOMMENDE



Vi efterlever værdierne i det daglige arbejde og i kontakten med borgere og interessenter.

Vi kommer borgere, virksomheder og interessenter i møde med intentionen om at skabe løsninger sammen med dem.

Lederne har et særligt ansvar for, at kommunikationspolitikken og de relaterede strategier bliver kendt og anvendt blandt deres medarbejdere.

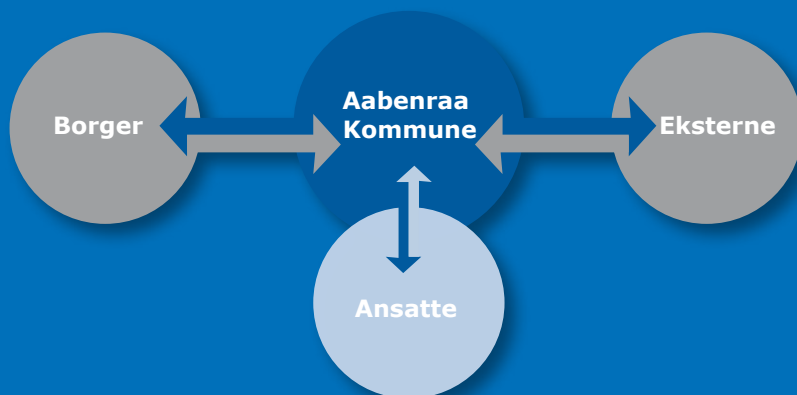
I Aabenraa Kommune indgår vi i tre væsentlige kommunikationsrelationer:

Relationen til borgerne i kommunen

Relationen til eksterne interessenter og samarbejdspartnere

Relationen til hinanden i Aabenraa Kommune

Vi går bevidst ind i disse relationer med udgangspunkt i værdierne åbenhed og dialog.





Sådan kommunikerer vi med borgerne

Den gode borgerkontakt bygger på åbenhed og dialog, og vores tilgang til borgerne er anerkendende, vejledende og løsningsorienteret.

Vi ser ikke borgerne som klienter, der modtager ydelser, men som partnere, vi skaber løsninger sammen med.

Vi møder borgerne med en positiv nysgerrighed. Vi er **venlige, tilgængelige og imødekommende**, når vi lytter til borgerne og afstemmer forventninger. Vi taler og skriver et sprog, som modtageren forstår.

Kommunikationen mellem medarbejdere og borgere lykkes, når vi formidler vores faglige budskaber, så de giver mening for borgerne. På den måde opstår der et fælles sprog.

Vi formidler svære budskaber og myndighedsafgørelser i respekt for modtageren. Vi kommunikerer i øjenhøjde, så borgeren forstår grundlaget. Ærlighed danner grundlaget for tilliden mellem borgeren og kommunen.

Kommunikation på tysk:

I Aabenraa Kommune er vi en del af det dansk-tyske grænse-land. Vi møder hver dag det tyske sprog og den tyske kultur i mange forskellige sammenhænge. Derfor kommunikerer vi naturligvis også på tysk, når vi møder borgere, virksomheder, foreninger og interessenter, der foretrækker det. Eller vi kontakter en tyskkyndig kollega, der kan kommunikere med borgeren på tysk.



Sådan kommunikerer vi med eksterne interessenter

Den gode kontakt med eksterne interessenter bygger på åbenhed, dialog og respekt. Når vi opsøger samarbejdet med vores interessenter, sørger vi for at afstemme gensidige forventninger. I vores kommunikation med eksterne interessenter er vi loyale over for beslutninger truffet i Aabenraa Kommune.

Eksempler på eksterne interessenter er virksomheder, foreninger, uddannelsesinstitutioner, andre offentlige instanser, pressen, interesseorganisationer, investorer, fonde, jobansøgere og potentielle tilflyttere.

Kommunikationen med eksterne interessenter tager udgangspunkt

i en fælles grundfortælling om Aabenraa Kommunes vision og mission. Vores eksterne interessenter skal kunne stole på, at vi er det, vi siger, vi er. Og at vi gør det, vi siger, vi gør.



Sådan kommunikerer vi med hinanden som ansatte

Den gode kommunikation mellem de ansatte i Aabenraa Kommune bygger på åbenhed og dialog og de øvrige værdier fra de Personalepolitiske værdier. Vi lytter og afstemmer forventninger med hinanden. Vi er en del af en stor organisation med mange forskellige fagligheder og forskellige tilgange og kulturer. Den forskellighed bruger vi som en styrke.

Den gode kommunikation opstår, når vi anerkender og respekterer hinandens fagligheder og formår at sætte dem i spil i et fælles sprog, som alle involverede forstår. Det styrker samarbejdet og højner kvaliteten i løsningen af kerneopgaverne til gavn for borgerne.

Som det også er beskrevet i Ledelsesgrundlaget, har lederne et særligt ansvar for god kommunikation. For eksempel når der sker forandringer

på arbejdspladsen, har lederne en vigtig kommunikationsopgave. Den løses bl.a. ved at inddrage de medarbejdere, som forandringen berører, og skabe tid og rum til refleksion. Det giver alle parter mulighed for at føle ejerskab til den nye situation.

Den gode, anerkendende kommunikation mellem medarbejderne går på tværs af fagligheder, ledelseslag, forvaltninger og institutioner. Den understøtter de ansattes oplevelse af at være en del af det samme, store fællesskab – Aabenraa Kommune som attraktiv arbejdsplads.

I forhold, der særligt vedrører ansatte i Aabenraa Kommune, tilstræber vi altid at kommunikere til byråd og ansatte, før vi informerer pressen.



Ytringsfrihed

Offentligt ansatte har samme ret til at ytre sig offentligt som alle andre borgere.

Når man udtaler sig som privatperson, må man naturligvis give udtryk for sine private holdninger i medierne, så længe man ikke bryder sin tavshedspligt.

Når vi udtaler os som ansatte, omtaler vi beslutninger, der er truffet i Aabenraa Kommune loyalt.

Alle ansatte i Aabenraa Kommune kan som fagpersoner udtale sig til pressen om faktuelle forhold

inden for eget område. Det er alene politikere, der giver udtryk for holdninger og vurderinger eller kommenterer politiske aspekter i kommunens virke.

Omdømmekritiske sager i medierne

Når der undtagelsesvis opstår sager i medierne, som er kritiske for Aabenraa Kommunes omdømme, kan det være nødvendigt at begrænse, hvem der må udtale sig til pressen om den givne sag. Dette beskrives nærmere i retningslinjerne for krisekommunikation.



aabenraa.dk

Aabenraa
Kommune

