

## Retningslinjer for kommunikation i omdømmekritiske sager

I denne sammenhæng defineres en krise som en væsentlig sag, der kan bringe Aabenraa Kommunes omdømme og troværdighed i fare. Altså en omdømmekrise, en mediekrise eller en kommunikationskrise.

Omdømmekritiske sager kan berøre en enkelt forvaltning eller kommunen som helhed. Sagerne kan komme højt på mediernes dagsorden på lokalt, regionalt eller nationalt niveau og have forskellige grader af politiske interesser. I sådanne situationer kan det være nødvendigt midlertidigt at begrænse, hvem der må udtale sig til pressen på vegne af Aabenraa Kommune.

Retningslinjerne for kommunikation i omdømmekritiske sager skal sikre nødvendig, ensartet, sammenhængende og hurtig kommunikation med krisens interessenter. Retningslinjerne skal desuden beskytte den enkelte medarbejder.

Kriseberedskabet i kommunikationspolitikken defineres anderledes end den type beredskabskrise, der beskrives i den generelle beredskabsplan for Aabenraa Kommune, og som for eksempel omhandler større ulykker. En omdømmekrise kan omhandle meget andet end ulykker, men en beredskabskrise kan i nogle tilfælde også udvikle sig til en omdømmekrise.

I omdømmekritiske sager gælder følgende retningslinjer for kommunikationen:

- Kommunaldirektøren orienteres hurtigst muligt, så snart en krisesituation er opstået eller så snart, der er risiko for, at en omdømmekrise kan opstå.
- Kommunaldirektøren vurderer, om der er behov for at etablere en omdømmekrisestab.
- Borgmester, kommunaldirektør (formand), og en kommunikationskonsulent fra Byråds- og Direktionssekretariatet er faste medlemmer i omdømmekrisestaben. Øvrige medlemmer udpeges afhængigt af, hvilke dele af kommunens områder krisen berører.
- Der træffes beslutning om, hvem der må udtale sig på vegne af Aabenraa Kommune, hvilket budskab, der skal formidles og ad hvilke interne og eksterne kanaler.
- Omdømmekrisestaben informerer relevante parter om sine beslutninger.

Den enkelte forvaltning bør sikre, at relevante afdelinger og institutioner har planer eller action cards, som sikrer varsling og bidrag til omdømmekrisestaben samt underretning af pårørende, medarbejdere og øvrige myndigheder.

For yderligere information kontaktes Byråds- og Direktionssekretariat på e-mail [kommunikation@aabenraa.dk](mailto:kommunikation@aabenraa.dk) eller på telefon 7376 7290