



# **Kommunikationspolitik for Bornholms Regionskommune**

# Kommunikationspolitik for Bornholms Regionskommune

## Indhold

Velkommen til .....	3
Udgangspunktet er regionskommunens værdigrundlag og ledelsesværdier .....	3
Vores 10 principper for god kommunikation .....	4
Mål for intern kommunikation .....	5
Mål for ekstern kommunikation .....	5
Service og dialog med borgere .....	5
Annoncering af vigtige informationer .....	6
De lokale medier .....	6
Offentlig ansattes ytringsfrihed og tavshedspligt .....	6

## Velkommen til

Som offentlig servicevirksomhed og arbejdsplads har vi et særligt ansvar for at være åbne og imødekomende i vores kommunikation både indadtil i organisationen og udadtil mod borgerne. Opmærksomheden og interessen fra omverdenen for vores arbejde er stor, og den skal vi imødekomme med tilgængelig, klar og effektiv kommunikation overalt i vores organisation.

I denne kommunikationspolitik har vi fastlagt rammerne og principperne for regionskommunens kommunikation.

God læselyst.

## Udgangspunktet er regionskommunens værdigrundlag og ledelsesværdier

Vores kommunikationspolitik bygger på kommunens værdigrundlag og ledelsesværdier. Vores **værdigrundlag** er sammenfattet i følgende fire nøglebegreber, som er pejlemærker for al vores aktivitet:

- **Tillid** – vi stoler på hinanden og på, at vi alle vil det bedste for virksomheden.
- **Respekt** – vi har respekt for hinandens fagligheder og arbejdsopgaver.
- **Åbenhed** – vi møder hinanden med åbenhed og nysgerrighed.
- **Engagement og ansvarlighed** – vi engagerer os i vores arbejde og tager medansvar.

Bornholms Regionskommune skal være en attraktiv arbejdsplads, der er præget af effektivitet, samarbejde og udvikling samt være kendt for at have en høj kvalitet og professionalisme i løsningen af vores opgaver. Regionskommunen skal ligeledes være kendetegnet ved at have et godt, trygt og tillidsbaseret arbejdsmiljø og være en virksomhed, hvor medarbejdernes ansvarlighed, engagement og initiativ værdsættes, og hvor mangfoldighed betragtes som et aktiv.

Regionskommunens ledere har et særligt ansvar for at sætte retning og rammer for vores kommunikation. Helt overordnet sker det med udgangspunkt i regionskommunens **tre ledelsesværdier**:

- **Vi vil borgerne** - Det er tydeligt i vores måde at arbejde på, at vi som ledere i Bornholms Regionskommune samarbejder med borgerne og involverer dem i løsningerne. Det er udgangspunktet for vores dialog, vores samarbejde og vores afgørelser, især i de tilfælde hvor borgeren ikke er enig.
- **Vi sætter retning** – Kerneopgaven er et pejlemærke for alle. Samarbejdet, internt som eksternt, bæres af afstemte forventninger til hinanden. Vi tager ansvar ved at være tydelige om retning og rammer for at skabe mening, der giver følgeskab til både drift og forandringer.
- **Vi leder sammen** - Vi bedriver bedre ledelse sammen, gennem lydhørhed, tilgængelighed og dialog på og mellem alle niveauer. Derfor mødes vi om vores ledelsesrum, og de resultater vi skal nå – for og med borgerne. Vi inspirerer hinanden til samspil og prioriterer tydeligt de områder, hvor et tæt samarbejde giver mening for borgeren og fællesskabet.

## Vores 10 principper for god kommunikation

Bornholms Regionskommunes har ti hovedprincipper for **god kommunikation**. Principperne rummer de overordnede holdninger og retningslinjer, som vi følger for at understøtte vores mål og beslutninger i regionskommunen med god kommunikation.

### De ti principper

1. Den interne kommunikation skal sikre, at ledelse og medarbejdere har den nødvendige information om og fra Bornholms Regionskommune. Viden og indsigt i regionskommunens beslutninger og handlinger er fundamentet for, at vi som ansatte selvstændigt kan løse vores opgaver med engagement og entusiasme – og, at vi kan kommunikere klart og præcist med borgerne.
2. Både ledelse og medarbejdere har ansvar for aktivt at bidrage til et højt informationsniveau ved at dele viden og indsigt. Ledelse og medarbejdere har pligt til at vurdere, om sager kræver intern og/eller ekstern kommunikation.
3. Kommunikation indgår i alle vores aktiviteter og beslutninger. Det betyder, at vi altid tager stilling til, hvem der har behov for information om en given beslutning eller aktivitet. En beslutning der ikke kan blive kommunikeret, kan som hovedregel heller ikke realiseres.
4. Kommunikationstiltag skal understøtte Bornholms Regionskommunes mål, visioner og beslutninger. Vores kommunikation skal altid have en klar målsætning, målgruppe, et budskab og et formål, så det er let for modtagerne at forstå.
5. Alle i Bornholms Regionskommune kommunikerer visuelt ud fra en fælles designlinje for at skabe ensartethed og genkendelse hos vores modtagere. Designlinjen er et værktøj til at profilere og markedsføre regionskommunen og er beskrevet i Bornholms Regionskommunes designmanual. Kommunens designmanual angiver f.eks. brug af skrifttyper, brug af logo, farver med mere og ligger tilgængelig på Dragenettet ([LINK](#)).
6. Vi kommunikerer altid i en saglig og venlig tone og med respekt for modtagerne. Modtagerne skal altid have mulighed for at reagere på vores kommunikation, derfor skal det altid fremgå tydeligt, hvem der er afsender, og hvor modtagerne kan henvende sig for at få yderligere information, klage eller lignende. Bornholms Regionskommune er åben over for kritik og spørgsmål og anvender feedback konstruktivt og systematisk.
7. Det skal være nemt at få adgang til information om Bornholms Regionskommune – elektronisk, skriftligt og mundtligt. Afsenderen af et budskab har ansvaret for, at informationen bliver tilgængelig for brugerne.
8. Al kommunikation foregår i et klart, enkelt og letforståeligt sprog. Afsenderen har ansvar for, at budskabet er klart og præcist formuleret. Det gælder både skriftlig og mundtlig kommunikation.
9. I Bornholms Regionskommune gør vi, hvad vi siger. Bornholms Regionskommune ønsker at fremstå som en åben, ærlig og troværdig servicevirksomhed. Der skal derfor være tæt sammenhæng mellem det, vi siger, og det vi gør.
10. Vi taler direkte med hinanden – også om svære ting og i en god tone. Vi bidrager ikke til rygter, og vi kommenterer ikke offentligt på rygter.

## Mål for intern kommunikation

Bornholms Regionskommune ønsker at have et højt informationsniveau, hvor medarbejderne får indsigt i kommunens visioner/mål, drift og beslutninger - og bliver involveret og engageret. Åbenhed og løbende orientering om aktiviteter, som berører ledelse og medarbejdere skaber tryghed, motivation og modvirker rygtedannelse på arbejdspladsen. Det gælder også i de tilfælde, hvor man kun kan give foreløbige informationer. Ledelse og medarbejdere orienteres, så vidt muligt, om sager før de bliver kendt for offentligheden, herunder pressen. Opstår der rygter, er det nærmeste leders opgave at be- eller afkræfte disse rygter. Målene for den interne kommunikation er:

- ✓ at fremme trivslen og gøre Bornholms Regionskommune til en attraktiv arbejdsplads.
- ✓ at skabe engagement og ansvarlighed hos ledelse og medarbejdere.
- ✓ at gøre ledere og medarbejdere i stand til at yde en god service over for borgerne.
- ✓ at give medarbejderne indsigt og viden om kommunens visioner/mål, drift og beslutninger.

## Mål for ekstern kommunikation

Bornholms Regionskommune ønsker at borgerne og den øvrige omverden har en oplevelse af, at regionskommunen er åben, synlig og let at komme i kontakt med. Hovedkanalen for kommunens eksterne kommunikation er vores hjemmeside brk.dk. Derudover kommunikerer vi via pressemeddelelser, åbne møder/arrangementer, annoncering i aviserne, mails og breve og via vores medarbejdere herunder de fysiske Borgerservice kontorer – kommunen benytter i begrænset omfang sociale medier. Vores konkrete mål er:

- at tilbyde let tilgængelige informationer vedrørende regionskommunens servicetilbud og organisation.
- at styrke borgernes viden om de kommunale institutioner og beslutningsprocesser, så de får bedre mulighed for at deltage i den offentlige debat og i demokratiet.
- at synliggøre Bornholm som et attraktivt sted at bo, flytte til og/eller etablere og drive virksomhed.
- at borgere og virksomheder oplever, at det er nemt, hurtigt og relevant at betjene sig selv via internettet.

## Service og dialog med borgere

Regionskommunens kommunikation skal tage hensyn til de mange forskellige målgrupper, som vi kommunikerer med. Der er stor forskel på, om kommunikationen foregår med børn, ældre, forældre, virksomheder og andre målgrupper. Kommunikationen skal derfor tilrettelægges ud fra brugernes forskellige forudsætninger og præferencer. Det betyder, at der skal tages hensyn til alder, social baggrund, handicap, etniske tilhørsforhold, kendskab til sproget med mere.

Vores hjemmeside brk.dk er regionskommunens centrale indgang for borgere og øvrige omverden, der søger information om regionskommunen og vores centre. Det er også her, man kan gøre brug af selvbetjening. Indholdet på hjemmesiden skal være let tilgængeligt, forståeligt, opdateret og blive bragt til tiden. Bornholms Regionskommune er ikke forpligtet til at oprette links til andre hjemmesider og linker som udgangspunkt ikke til kommercielle hjemmesider.

Vores borgere skal opleve, at de får hurtige og korrekte svar på deres henvendelser. Svarene skal være fyldestgørende og forståelige. Der skal være klare regler for, hvilke reaktionstider/svarfrister der gælder for henvendelser, uanset om de er personlige, skriftlige eller telefoniske. Nogle former for sagsbehandling er underlagt lovbestemte reaktionstider/svarfrister – andre frister er fastlagt af vores centre/afdelinger.

Borgere der henvender sig til kommunen med en sag skal have mulighed for at få uddybende information, klage eller give kritik af regionskommunen. Det gælder både ved personlig kontakt og ved skriftlige henvendelser – kommunen forpligter sig dog ikke til at svare på anonyme henvendelser. Bornholms Regionskommune bruger alle henvendelser – både positive og negative – til aktivt at forbedre servicen og kommunikationen med borgerne.

### Annoncering af vigtige informationer

For at sikre at borgerne på Bornholm har adgang til vigtig information fra Bornholms Regionskommune - og for at overholde forskellige love omkring offentliggørelse af meddelelser – bliver disse offentliggjort både i de trykte medier; Bornholms Tidende og/eller Rytterknægten og på kommunens hjemmeside. Opslag af ledige stillinger kan også annonceres i relevante fagblade/nichemedier – trykte såvel som elektroniske.

### De lokale medier

Bornholms Regionskommune ønsker til enhver tid et tæt og professionelt samarbejde med øens medier. Medierne er gode kanaler til at komme bredt ud med vigtige budskaber og informationer til alle øens borgere – og de bidrager aktivt til samfundsdebatten. Medierne og deres journalister har også en vigtig rolle i forhold til at udvise kritisk sans over for kommunen, når der er grund til det.

### Offentlig ansattes ytringsfrihed og tavshedspligt

Offentligt ansatte har en udstrakt ytringsfrihed. Det betyder, at de på *egne vegne* kan deltage i den offentlige debat og fremføre personlige meninger og synspunkter. Det gælder også, når man som offentligt ansat udtaler sig kritisk om ens eget arbejdsområde. Men beskyttelsen gælder *ikke*, når man udtaler sig på *myndighedens vegne*. Her er det ledelsen, som beslutter, hvem der må udtale sig, og hvad de må sige. Offentligt ansattes ytringsfrihed er begrænset af reglerne om tavshedspligt. Offentligt ansatte må som det klare udgangspunkt ikke ytre sig om oplysninger, der er omfattet af tavshedspligten. Disse grundlæggende regler følger vi naturligvis også i Bornholms Regionskommune.

(Kilde: [Folketingets Ombudsmand](#))