



Albertslund Kommune

# Retningslinjer for kommunikation i Albertslund Kommune

---

## **Albertslund Kommune**

Nordmarks Allé  
2620 Albertslund

[www.albertslund.dk](http://www.albertslund.dk)  
[okonomiogstab@albertslund.dk](mailto:okonomiogstab@albertslund.dk)

T 43 68 68 68  
F 43 68 69 28

---

## Forord

*Retningslinjer for kommunikation i Albertslund Kommune* skal ses som redskab til at understøtte det stærkt øgede fokus, der er på kommunikation i alle dele af organisationen, herunder presseindsatser, web-kommunikation, kommunens designlinje m.m.

Kommunikation internt og eksternt er alfa og omega for enhver moderne organisation og således også for Albertslund Kommune.

Kravene tager udgangspunkt i, at alle politiske beslutninger skal formidles klart til medarbejdere, borgere, virksomheder og andre samarbejdspartnere, både når det gælder politikker og strategier, og når det er afgørelser i enkeltsager. Formidlingen sker i stadig højere grad digitalt. Dette værktøj skal fortløbende udvikles, men kan ikke stå alene. Kommunikation til borgerne skal også nå dem, der ikke bruger moderne teknologi.

Fri og åben kommunikation har altid været og vil fortsat være et adelsmærke for Albertslund Kommune. Kommunikation er ikke kun formidling af beslutninger. Det er også dialog om politikker, planer, ideer og borgernes hverdagsproblemer. Retningslinjerne for kommunikation er derudover et led i den forpligtende dialog blandt medarbejderne, så der skabes sammenhæng mellem visioner, mål og konkrete handlinger.

*Retningslinjer for kommunikation i Albertslund Kommune* er rammen for, hvad vi lægger vægt på i vores kommunikation.

# Principper for god kommunikation i Albertslund Kommune

I Albertslund Kommune lægger vi vægt på

- at være troværdige
- et højt informationsniveau og dermed åbenhed mellem kommune og borger
- en effektiv og kvalitetsbetonet service i en åben og imødekommende atmosfære
- at der er perspektiv og fornuft i tingene
- at Albertslund Kommune skal være en god arbejdsplads med initiativrige medarbejdere, der tør gå nye veje

En aktiv og vedholdende kommunikationsindsats er et middel til at opnå, hvad vi vil. Derfor gælder følgende principper:

- God ekstern information forudsætter god intern kommunikation.
- Åbenhed og tilgængelighed er forudsætningen for den dialog, Albertslund Kommune ønsker at have med omverdenen.
- Kommunikation er en del af enhver beslutning og aktivitet.
- Al kommunikation tager udgangspunkt i målgruppen.
- Information om Albertslund Kommune skal leveres til tiden og via alle relevante kanaler.
- Samarbejdet med pressen bygger på gensidig professionalisme og tillid.
- Skriftlig kommunikation følger kommunens designlinje.
- Kommunikationsindsatsen skal evalueres for at sikre, at målgruppens behov er opfyldt, og ressourcerne har stået mål med indsatsen.

# Intern kommunikation

Alle medarbejdere i Albertslund Kommune er ambassadører for kommunen og derfor med til at skabe kommunens image.

Åben intern kommunikation skal sikre, at alle medarbejdere kender grundlaget for de politiske og ledelsesmæssige beslutninger og kan føre dem ud i livet.

God intern kommunikation er en forudsætning for godt samarbejde og udvikling og medvirker til at styrke kommunen både som arbejdsplads og som servicevirksomhed.

## Derfor skal det sikres

- at alle medarbejdere har adgang til viden om kommunens opgaver og aktiviteter
- at intern kommunikation sikrer let adgang til vidensdeling inden for eget fagområde, på tværs af organisationen og på alle ledelsesniveauer
- at medarbejdersiden er en overskuelig og opdateret indgang til information om kommunens opgaver og aktiviteter
- at intern kommunikation bidrager til medarbejderinddragelse og -indflydelse
- at intern kommunikation medvirker til medarbejdernes trivsel og fastholdelse; medvirker til at skabe tryghed og modvirker rygtedannelse
- at alle tager ansvar for at tænke kommunikation ind i løsning af opgaverne
- at Albertslund Kommune opfattes som én arbejdsplads

# Ekstern kommunikation – på kommunens vegne

Albertslund Kommune ønsker at være åben og give aktiv information, så borgere og andre interessenter i videst muligt omfang kender indholdet af de politiske beslutninger og grundlaget for dem. Formålet med en åben, aktiv og vedvarende informationsindsats er at fremme dialogen med omverdenen og at øge tilliden til og forståelsen for den kommunale virksomhed...

God ekstern kommunikation er en væsentlig kilde til omverdenens opfattelse af Albertslund Kommune som myndigheds- og servicevirksomhed, arbejdsplads og bosætningskommune. Kommunen skal være og fremstå åben og troværdig gennem et offensivt og professionelt samarbejde med pressen.

Det skal ske ved

- at ledelsen i samarbejde med medarbejderne giver pressekontakt høj prioritet
- at presseomtale tænkes ind i alle beslutninger og initiativer
- at ledelsen informeres, når en medarbejder har udtalt sig til pressen
- at kolleger og samarbejdspartnere informeres om arbejdsrelaterede emner før offentligheden
- at afsenderen er entydig
- at sproget er forståeligt
- at kommunens medarbejdere på kommunens vegne kan udtale sig om faktuelle forhold inden for eget sagsområde eller henviser til ledelsen
- at mere generelle emner om kommunens beslutninger som udgangspunkt varetages af borgmesteren

## Ekstern kommunikation – på egne vegne

Begreber som åbenhed, gennemsigtighed og troværdighed er væsentlige værdier i den offentlige forvaltning. Det er derfor naturligt, at offentligt ansatte, der har en grundig indsigt i og interesserer sig for forholdene inden for deres egne arbejdsområder, også bidrager med deres viden og synspunkter i den offentlige debat. Ytringsfriheden sikrer, at offentligt ansatte har en vidtgående ret til at deltage i den offentlige debat om forholdene på egne arbejdsområder.

- Som offentligt ansat er man som alle andre borgere beskyttet af grundlovens bestemmelse om ytringsfrihed og kan på egne vegne deltage i den offentlige debat og fremsætte personlige meninger og synspunkter. Dette gælder også emner, der vedrører ens eget arbejdsområde.
- Beskyttelsen af offentligt ansattes ytringsfrihed gælder kun, når man som offentligt ansat ytrer sig på egne vegne. Ledelsen kan således fastsætte regler for, hvem der må udtale sig på myndighedens vegne, og give nærmere retningslinjer for indholdet af sådanne udtalelser.
- Når man derimod ytrer sig på egne vegne, kan ledelsen ikke kræve, at man først skal indhente tilladelse til at fremføre en påtænkt ytring. Ledelsen kan heller ikke kræve, at man skal orientere ledelsen om ytringer, der fremsættes på egne vegne.
- Hvis der er risiko for, at offentligheden fejlagtigt vil kunne opfatte en ytring som udtryk for ansættelsesmyndighedens synspunkter, skal man i forbindelse med ytringer vedrørende ens eget arbejdsområde præcisere, at man ytrer sig på egne vegne.
- Udgangspunktet er, at offentligt ansatte ikke efterfølgende kan pålægges ansvar i anledning af ytringer, som de fremsætter på egne vegne. Offentligt ansatte har således en udstrakt ytringsfrihed.

- Der gælder dog nogle få begrænsninger i ytringsfriheden:

Man må ikke ytre sig om tavshedsbelagte oplysninger eller fremkomme med ærekrænkende udtalelser. Man må heller ikke ytre sig i en urimelig grov form eller fremsætte åbenbart urigtige oplysninger om væsentlige forhold inden for eget arbejdsområde.

Derudover må der, af hensyn til offentlige myndigheders interne beslutningsproces og funktionsevne, i særlige tilfælde udvises tilbageholdenhed med hensyn til ytringer om forhold, der vedrører eget arbejdsområde. Denne begrænsning gælder normalt kun for centralt placerede medarbejdere tæt på beslutningsprocessen. Her vil det kunne være af betydning, om ytringen fremsættes før eller efter, at en beslutning er truffet. En ytring, der fremsættes offentligt, før eller i nær tidsmæssig sammenhæng med, at en beslutning er truffet, kan have en større skade-virkning for den interne beslutningsproces end en ytring, der fremsættes længere tid efter, at beslutningen er truffet. Begrænsningen vil navnlig have betydning for ansatte med nær tilknytning til de enkelte myndigheders ledelse, og vil således ikke omfatte offentligt ansatte, hvis funktioner ligger langt fra de politiske og administrative beslutningstagere.

Man har som offentligt ansat en vidtgående frihed til at udtale sig om ressourcespørgsmål, som kan have væsentlig betydning for de fremtidige forhold på arbejdspladsen, f.eks. nedskæringer.

Det ligger fast, at en offentligt ansat har ret til at fremføre en eventuel kritik offentligt uden først at anvende de interne systemer, så som ledelses- og samarbejds-/tillidsrepræsentantsystemet. I en række tilfælde vil det dog - bl.a. af hensyn til muligheden for at forbedre de forhold, man finder er kritisable, og af hensyn til de fremtidige samarbejdsforhold på arbejdspladsen - kunne være mest hensigtsmæssigt og fornuftigt først at rejse kritikken via de interne systemer.

Ovenstående er ordret citeret fra Justitsministeriets Vejledning om offentligt ansattes ytringsfrihed af 14/9 2006.

Se hele vejledningen på <http://administration.lovportaler.dk>

# Digitale medier

Albertslund Kommune anvender internettet til målrettet information og kommunikation for at optimere kontakten med omverdenen på brugernes præmisser.

Internettet skal give adgang til information og selvbetjeningssystemer, når borgeren/samarbejdspartneren har brug for det, og lægge op til dialog mellem kommunen og dens interessenter.

Albertslund Kommunes hjemmesider giver adgang til information om de kommunale ydelser, opgaver og den administrative og politiske organisation.

Kommunen og de decentrale enheder skal alle sikre et højt informationsniveau, skabe gennemsigtighed i varetagelsen af opgaver og give borgere og erhvervsliv mulighed for deltagelse i politiske beslutningsprocesser.

Det skal ske ved at sikre,

- at der er én fælles indgang til Albertslund Kommune, nemlig [www.albertslund.dk](http://www.albertslund.dk)
- at kommunens hjemmesider tilgodeser brugernes behov, og at hjemmesiderne altid er opdateret
- at brugervenlighed og nytteværdi testes jævnligt
- at selvbetjeningsmulighederne på kommunens hjemmesider løbende forbedres og udbygges i tråd med kanalstrategi og digitaliseringsstrategi.
- at hjemmesider under [www.albertslund.dk](http://www.albertslund.dk) overholder fælles retningslinjer for webdesign



- at hjemmesiderne hvert år gennemgår en grundig "forårsrengøring" for at afdække behovet for ændringer i indhold og links
- at kommunen løbende vurderer relevansen af at tage nye sociale medier og andre digitale løsninger i brug, når det er relevant i forhold til at øge informationsniveauet overfor relevante målgrupper og/eller øge dialogen med borgerne.

# Design

En fælles designlinje sikrer sammenhæng og helhed i Albertslund Kommunes visuelle identitet og bidrager til, at kommunen fremstår som troværdig, professionel og serviceorienteret.

Den visuelle identitet er konkretiseret i en designlinje med et fælles design, hvis elementer tilsammen formidler mærkesager og grundsætninger.

Designlinjen er fælles for alle kommunale enheder og omfatter alle trykte og elektroniske medier.

De overordnede rammer og grundelementerne sikrer

- at der er tydelig sammenhæng mellem alle dele af Albertslund Kommune
- at der er mulighed for lokal kreativ udfoldelse
- at decentrale enheder og projekter har en genkendelig og tilgængelig ramme for tilhørsforholdet til kommunen
- at der opnås effektivitet og bedre økonomi i arbejdsgange og indkøb af grafisk produktion
- at der tages højde for miljømæssige aspekter omkring papirformater og spild

Albertslund Kommunes skriftlige kommunikation skal være af høj kvalitet. Tekster i breve, pjecer, foldere og digitale medier skal være skrevet i et klart, forståeligt og venligt sprog.

Den skriftlige kommunikation skal derfor afspejle en virksomhed, der ønsker at blive opfattet som venlig og serviceorienteret, nutidig og effektiv, forståelig og åben, professionel og troværdig.

Det skal blandt andet ske ved, at det i al skriftlig kommunikation sikres, at

- overskriften siger noget væsentligt om indholdet
- det vigtigste – konklusionen – kommer først i teksten
- sætningerne højst har 15-18 ord i gennemsnit
- sproget er aktivt og konkret – ikke passivt, upersonligt og abstrakt
- ordvalget er nutidigt og ligefremt – uden at være poppet eller plat
- teksten er fejlfri og overskueligt sat op  
*(få evt. din sidemand til at læse det igennem for "svipsere" inden du f.eks. sender et brev ud, sender en vigtig mail eller du sender en folder til tryk)*

## Kontakt

Janus Nissen, kommunikationskonsulent  
Albertslund Rådhus, blok C, 2. sal  
Tlf. 43 68 60 93  
Mobil: 22 53 72 20  
Mail: [janus.enemark.nissen@albertslund.dk](mailto:janus.enemark.nissen@albertslund.dk)