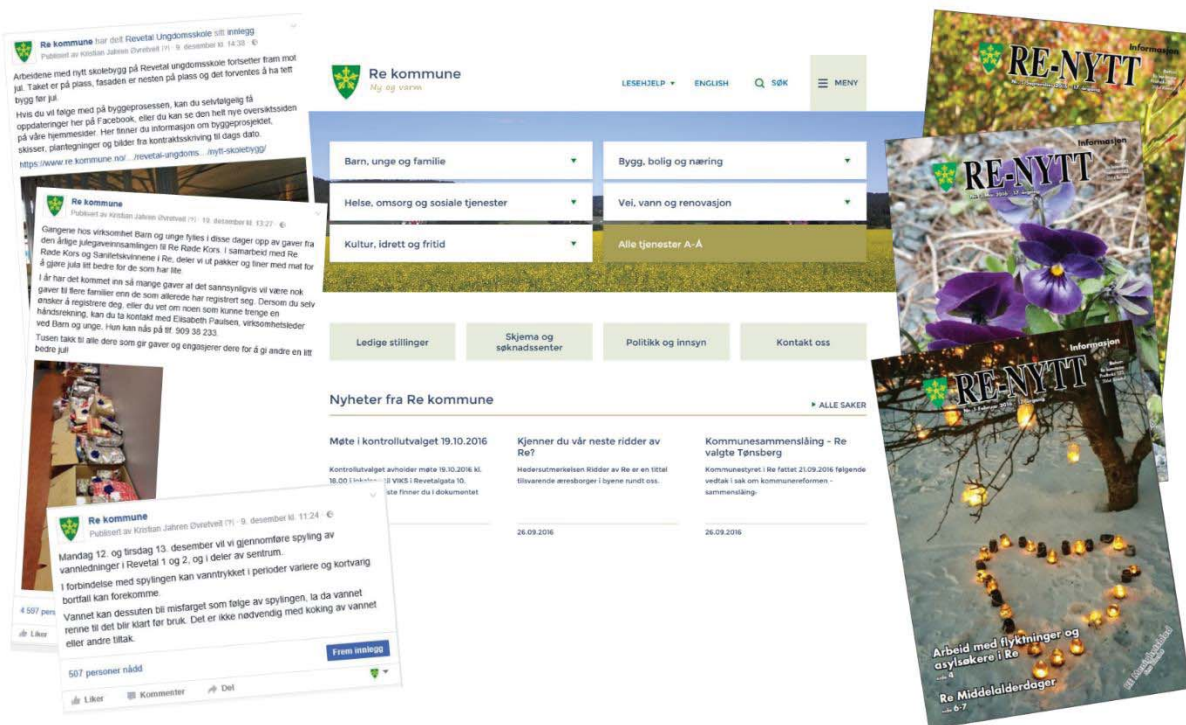




Kommunikasjonsstrategi for Re kommune 2017-2020



Innholdsfortegnelse

Innledning	2
1. Dagens situasjon	3
2. Målgrupper	4
3. Kommunikasjonsmål	4
3.1 Involvering og medvirkning	4
3.2 Stolte Re-inger	4
3.3 Service, tilgjengelighet og kunnskap om tjenester	5
3.4 Klart språk – tydelig og forståelig	5
3.5 Digitalt førstevalg	6
3.6 God internkommunikasjon	6
4. Prinsipper / retningslinjer for kommunikasjon	7
5. Roller / ansvarsdeling	7
6. Virkemidler / kommunikasjonskanaler	8
6.1 Nettsider og sosiale medier	8
6.2 Ansatte i Re kommune	9
6.3 Re-Nytt	9
6.4 Media	9
6.5 Intern kommunikasjon	9
7. Sammenslåing med Tønsberg kommune	10
8. Krisekommunikasjon	10
9. Forslag til tiltak	11
10. Relaterte dokumenter	12

Innledning

Re kommunes kommunikasjonsstrategi skal si noe om dagens kommunikasjonssituasjon og samtidig peke ut en kurs for hvordan vi ønsker å kommunisere framover. Strategien angir derfor noen målsetninger for kommunikasjonsarbeidet og virkemidler / strategier for å nå disse. Den sier dessuten noe om målgrupper og kanaler, samt fordeling av roller og ansvar, og hvilke prinsipper som gjelder for vår kommunikasjon.

Med denne strategien ønsker vi å sette innbyggeren og brukeren i sentrum. Vi ønsker at nye og etablerte brukere har relevant og korrekt informasjon om kommunale tjenester, at de vet hva de kan forvente og hva de har krav på. God kommunikasjon bygger dessuten tillit og engasjement i befolkningen. Det kan bidra til å skape stolthet for kommunen vår, og på denne måten bidra til at innbyggerne fungerer som gode ambassadører for Re kommune.

Vi ønsker engasjerte innbyggere i Re kommune. Da må innbyggerne vite om hvilke beslutninger som tas, og deres mulighet for å påvirke disse. Spesielt i forbindelse med sammenslåingsprosessen med Tønsberg vil dette være viktig og her vil også kommunikasjonsarbeidet spille en viktig rolle. Kommunikasjon rundt sammenslåing vil måtte samkjøres med Tønsberg kommune.

Kommunikasjonsstrategien omfatter hele organisasjonen. Kommunikasjon skal derfor være et strategisk verktøy i beslutninger som fattes og implementeres i organisasjonen. De viktigste utøverne av strategien er kommunens ansatte i møte med innbyggere / brukere. God internkommunikasjon er derfor en sentral del av kommunens kommunikasjonsstrategi.

Kommunikasjonsstrategien legger til grunn at digitale løsninger skal være førstevalg i fremtidens Re kommune. Samtidig skal vi være bevisst på at ikke alle målgrupper fullt ut kan nås gjennom digital kommunikasjon. Vi skal derfor tenke nyskapende, samtidig som vi ivaretar de som ikke følger med på de siste digitale trender.

1. Dagens situasjon

Hvilke kanaler benytter vi i dag?

Vi kommuniserer i dag gjennom flere kanaler, noen av disse styrer vi selv, mens andre er helt eller delvis utenfor vår kontroll.

I den først kategorien finner vi tradisjonelle kanaler som personlige møter, telefon-, brev- og e-postkommunikasjon, samt kommunens egne kommunikasjonskanaler; som kommunens Facebooksider, hjemmesider og informasjonsbladet Re-Nytt. Med unntak av de to siste, er alle disse kanalene godt egnet til to-veis kommunikasjon der man kan ha en reell dialog med bruker / innbygger. At vi selv styrer kommunikasjonen gjennom disse kanalene betyr at det er vi som bestemmer hva som skal formidles, hvordan vi formidler dette og når informasjonen skal formidles. Det er allikevel viktig å huske at vi ikke fullt ut styrer hvordan det vi formidler *faktisk oppfattes* av bruker / innbygger.

Den andre kategorien, kanaler vi ikke styrer selv, inneholder blant annet media og det som skjer på «folkemunne». Større hendelser i kommunen omtales gjerne av lokale og/eller regionale medier, og i enkelte tilfeller av nasjonale medier. Våre uttalelser til media vil vi i stor grad kunne kontrollere selv, men ikke i hvilken kontekst disse benyttes eller hvordan en sak vinkles.

Når det gjelder det som spres på «folkemunne» er dette ofte et resultat mer av mangel på informasjon enn av aktivt kommunikasjonsarbeid fra vår side. Mangel på informasjon om en sak kan føre til at alternative forklaringer dannes og at rykter basert på feilinformasjon eller halvsannheter begynner å spres.

Hvor godt kommuniserer vi i dag?

Hvor godt vi kommuniserer i dag er noe varierende. Det er ikke gjort noen større brukerundersøkelse blant innbyggerne i Re de siste årene. Det er allikevel vår oppfatning at innbyggerne stort sett er godt fornøyd med informasjonen som kommer fra kommunen og møtet med kommunens ansatte. Vi er aktive med informasjon på nye hjemmesider, og sprer også mye informasjon via Facebook. Forholdet til media er godt og mediehenvendelser besvares stort sett raskt og på en god måte. Vi forsøker dessuten å være proaktive og inviterer som regel (lokal)media til større hendelser i kommunen eller vi sender ut pressemeldinger.

Det er imidlertid også rom for forbedringer. Dette vises blant annet av kommunetesten som ble gjennomført våren 2016, der Re kommune kom svært dårlig ut. Testen gjennomføres av forbrukerrådet og er en test av service, tilgjengelighet og informasjonskvalitet. Testen er tredelt, der det gjennomføres henvendelser pr. telefon, e-post og hjemmesider. I alle kategorier scoret Re kommune dårlig, spesielt henvendelse pr. e-post fikk dårlig uttelling. Også henvendelser pr. telefon ble for dårlig besvart, samt at informasjonen på hjemmesidene ikke var god nok eller lett nok tilgjengelig.

Det er også forbedringspotensial når det gjelder informasjon gjennom andre kanaler. Selv om forholdet til lokalmedia er godt, kunne mediearbeidet vært mer systematisert slik at media i enda større grad fikk tilgang til / ble invitert til saker.

2. Målgrupper

Våre primære målgrupper er eksisterende og potensielle innbyggere, eksisterende og potensielle næringsdrivende i kommunen, lag og foreninger i kommunen, ansatte og fremtidig ansatte i Re kommune.

I tillegg er samarbeidspartnere som samarbeidskommuner, fylkeskommunen og fylkesmannen, sentrale myndigheter, sykehus og helseinstitusjoner, samt media viktige målgrupper for kommunikasjonsarbeidet.

Media og egne ansatte er her i en særstilling fordi disse fungerer som videreformidlere av informasjon. Media har dessuten et samfunnsoppdrag i å påse at kommunen gjør jobben sin.

Re kommune skal til enhver tid tilpasse kommunikasjonen til de målgruppene vi kommuniserer med.

3. Kommunikasjonsmål

3.1 Involvering og medvirkning

En befolkning som deltar i beslutningene som angår dem, vil også være bedre i stand til å forstå og akseptere beslutninger som fattes i kommunen eller valg som politikere må ta. På denne måten kan involvering avklare forventninger til fremtidig tjenesteyting. Innbyggerne skal informeres om, og involveres i beslutninger som angår dem.

- Vi skal gjøre det enkelt for innbyggerne å få innsikt i beslutningsprosesser og delta i lokaldemokratiet.
- Vi skal gjøre rollefordelingen tydelig og sikre god dialog mellom politisk og administrativt nivå.
- Vi skal aktivt kartlegge synspunkter fra innbyggere og brukere, og legge til rette for brukermedvirkning og dialog. Vi skal kommunisere hvordan vi bruker innspillene.

Konkret betyr dette blant annet at:

- Informasjon om tidspunkt for politiske møter skal være tilgjengelig i alle våre kommunikasjonskanaler.
- Sakspapirer og protokoller skal være lett tilgjengelig for alle innbyggere.
- Møter i utvalg, formannskapet og kommunestyret skal streames live og være tilgjengelig via våre hjemmesider. Opptak skal være tilgjengelig senest i løpet av første arbeidsdag etter at et møte har blitt gjennomført.
- Det skal være enkelt for de folkevalgte å kommunisere med administrasjonen, blant annet gjennom politisk sekretariat.
- Det skal gjennomføres en bruker-/innbyggerundersøkelse før sammenslåing med Tønsberg. Undersøkelsen bør kartlegge dagens situasjon med tanke på overordnet omdømme, syn på service og kommunikasjon, syn på virksomheter / tjenester, etc.

3.2 Stolte Reinger

Gjennom god kommunikasjon kan viktige prosesser og endringer for Resamfunnet belyses og løftes frem. For eksempel vil det å belyse fremtidige utfordringer når det gjelder økonomi og oppgaveløsning, bidra til å avklare forventninger til fremtidige kommunale tjenester.

Samtidig er det viktig å synliggjøre det som finnes av tilbud, tjenester, det som er spesielt for Re, samt hva som er oppnådd av gode resultater og prosesser. Dette kan bidra til å gjøre Reingene stolte av sin egen kommune og sørge for at innbyggerne fungerer som gode ambassadører for kommunen. Arbeidet med kommunesammenslåing aktualiserer behovet for dette.

- Vi skal være tydelige på hvilke utfordringer vi står ovenfor innenfor de forskjellige tjenesteområdene.
- Vi skal fortelle om gode resultater i virksomhetene.
- Vi skal vise fram Res historie, kultur og natur.

Konkret betyr dette blant annet at:

- Ved endringer i tjenestene, også de som oppleves som negative for bruker, skal det tydeliggjøres hva som endres og hvorfor dette skjer. Det skal informeres om endringer så tidlig som mulig og i alle relevante kanaler.
- Økonomiske, politiske eller andre faktorer som vil kunne påvirke tjenestetilbudet på kort eller lang sikt skal kommuniseres i alle relevante kanaler.
- Vi skal skryte av de gode resultatene vi oppnår og vise fram positive hendelser i virksomhetene, både internt og eksternt.
- Vi viser fram Res historie, kultur og natur i våre kommunikasjonskanaler.

3.3 Service, tilgjengelighet og kunnskap om tjenester

Kontakten mellom brukeren og kommunen er «sannhetens øyeblikk». Vi skal gjøre disse møtene gode for brukeren. Det være seg når brukeren prøver å nå frem på telefon, kommuniserer med oss pr. brev eller e-post, skal finne frem på nettsider, eller møter en av våre ansatte ansikt til ansikt. Brukernes behov skal ligge til grunn i all kommunikasjon, både med tanke på språkform, utforming av skjemaer og informasjonskanaler, m.m. Det handler også om holdninger til service og om å bruke kommunikasjonsverktøy for å gi innbyggere brukervalg.

- Vi skal gjøre informasjon om kommunens tjenester lett tilgjengelig og tilpasset brukerne.
- Vår kontakt med tjenestebrukere skal bygge på dialog. Det skal være samsvar mellom brukernes forventninger og det kommunen leverer.
- Brukerne skal oppleve informasjon om kommunens tjenester som helhetlig, uavhengig av hvem de er i kontakt med og hvilken kommunikasjonskanal informasjonen gis gjennom.

Konkret betyr dette blant annet at:

- Alle ansatte i førstelinje skal ha god og oppdatert informasjon om kommunens tjenestetilbud innenfor sitt område. Endringer må kommuniseres på tvers av virksomheter, se også punkt 3.6.
- Informasjon om kommunens tjenester skal være tilgjengelig 24 timer i døgnet, se også punkt. 3.5.

3.4 Klart språk – tydelig og forståelig

Offentlige instanser bruker ofte faglige og juridiske begreper, og et formelt språk, som kan være vanskelig å forstå for innbyggere og andre brukere av kommunale tjenester. Dette er både tidkrevende og frustrerende for innbyggerne. Samtidig vil det kunne føre til større pågang av spørsmål til saksbehandler, noe som også kan være tidskrevende og kostbart for

kommunen. Det er derfor i alles interesse at vi formulerer oss tydelig og forståelig i første omgang.

Tønsberg kommune søker våren 2017 om midler til å gjennomføre et «Klart språk»-prosjekt med støtte fra KS. Re kommune har blitt inviterte til delta i dette prosjektet.

- Vi skal kommunisere på en måte som alle forstår, i alle kanaler.

Konkret betyr dette blant annet at:

- Re kommune sender inn søknad om og deltar i «klart språk»-prosjekt i samarbeid med Tønsberg kommune.
- Dagens skriveguide for hjemmesidene brukes som utgangspunkt til en generell skriveguide som også inkluderer skriftlig kommunikasjon i andre kanaler, deriblant vedtaksbrev m.v. Denne gjøres kjent for og tas i bruk av alle virksomheter. Dette arbeidet samkjøres med Tønsberg kommune uavhengig av tilsagn på søknad nevnt ovenfor.
- Redaktørgruppa for hjemmesidene sørger kontinuerlig for at informasjonen på hjemmesidene er oppdatert og i henhold til gjeldende skriveguide.
- I samarbeid med virksomhetene oppdateres maler for standardbrev i ACOS og evt. andre saksbehandlingsystemer i henhold til gjeldende skriveguide.

3.5 Digitalt førstevalg

Statistikk fra SSB for 2015 viser at 91 % av befolkningen (16-79 år) har brukt internett hver dag eller nesten hver dag de siste 12 mnd. De aller fleste innbyggerne har med andre ord tilgang til, og bruker internett i hverdagen. Digitale tjenester og digitalisering av vår kommunikasjon ut til brukere blir dermed stadig viktigere.

- Vi skal være nyskapende i bruk av digitale tjenester og kommunikasjonskanaler.
- Brukere skal kunne finne informasjon og handle ut fra denne via digitale plattformer.
- Hovedkommunikasjonskanalen til våre brukere skal være digital.

Konkret betyr dette blant annet at:

- Brukere skal enkelt kunne finne all relevant informasjon om kommunens tjenester på våre nettsider.
- Viktige meldinger til innbyggerne skal publiseres i sosiale medier og via digitale varslingstjenester (SMS-varsling).
- Vi tar i bruk KS SVAR UT eller tilsvarende løsning for digital kommunikasjon med innbyggere via digital postkasse.

3.6 God internkommunikasjon

God intern kommunikasjon kan bidra til å skape en god bedriftskultur og et godt miljø for de ansatte. Det skaper trivsel og bidrar til at de ansatte fungerer som gode ambassadører, som igjen bidrar til å styrke Re kommunes attraktivitet som arbeidsgiver.

Samtidig er god internkommunikasjon, på tvers av kommunale virksomheter, viktig for at innbyggerne/brukerne skal få korrekt informasjon om våre tjenester.

- Vår internkommunikasjon skal være kjennetegnet av åpenhet og dialog og bidrar til å bygge en felles bedriftskultur.
- Vår internkommunikasjonen skal bidra til en effektiv og hensiktsmessig utførelse av arbeidet, den skal fremme samhandling mellom enhetene og sørge for gode serviceholdninger internt i organisasjonen og ut mot innbyggerne.

Konkret betyr dette blant annet at:

- Gode resultater deles internt i egen virksomhet og på tvers av virksomheter. Dette skaper stolthet over egen arbeidsplass og bidrar til god bedriftskultur.
- Servicetorget og andre i førstelinje er oppdatert om hva som skjer i virksomhetene, slik at de kan gi korrekt informasjon til publikum.

4. Prinsipper for kommunikasjon

Helhetlig kommunikasjon

All informasjon som gis fra kommunen skal i størst mulig grad skal samordnes slik at den framstår som helhetlig for mottakeren. Hva slags informasjon brukere / innbyggere får, skal ikke være avhengig av hvilken kanal man benytter, eller hvem av kommunens ansatte man kommuniserer med.

Kommunikasjon er et lederansvar

Ledere på alle nivåer er ansvarlig for at kommunikasjon og informasjon brukes på en profesjonell og etisk forsvarlig måte både internt og eksternt.

Kommunikasjonsansvaret følger linjeprinsippet

Linjeprinsippet innebærer at ansvaret for informasjon og kommunikasjon følger ansvaret for en oppgave eller en sak. Kommunikasjon er et virkemiddel på lik linje med andre virkemidler for at kommunen skal nå ønskede resultater, og må integreres tidlig i arbeidsprosessene.

Alle har ansvar for kommunens omdømme

Ansatte, ledere, tillitsvalgte og folkevalgte blir oppfattet som kommunens "ambassadører". Alle har derfor et selvstendig ansvar for å bidra til at kommunens tillit og omdømme blir ivarettatt.

5. Roller / ansvarsdeling

Ordfører

Ordføreren er kommunens øverste politiske leder og representerer kommunen utad.

Rådmann

Rådmannen er øverste leder for kommunens administrasjon, og som sådan også øverste ansvarlige for all kommunikasjon fra kommunen.

Rådmannen er ansvarlig for at kommunikasjonsstrategien settes ut i livet og at kommunikasjon brukes som et strategisk virkemiddel i hele organisasjonen. Rådmannen har ansvar for beslutninger om regler og retningslinjer for kommunikasjon og ressursfordeling på kommunikasjonsområdet.

Rådmannens ledergruppe er ansvarlig for at kommunikasjonsstrategien følges opp innenfor egne ansvarsområder.

Ledere

Virksomhetsledere har eierskap til informasjon på eget fagområde, og skal følge opp kommunikasjonsstrategien. Virksomhetslederne skal sikre at kommunikasjonsstrategien er godt kjent og etterlevs i virksomheten.

Ledere på alle nivåer har ansvar for at informasjon i nettbaserte og papirbaserte kanaler om eget ansvarsområde er oppdatert og korrekt, og for at Servicetorget og andre i førstelinje er oppdatert og kan gi korrekt informasjon til publikum.

Ledere har ansvaret for at den enkelte virksomhet effektivt samordner kommunikasjonen med tilgrensede virksomheter, både kommunale, statlige og private, slik at informasjonen fremstår helhetlig for mottakeren.

Ledere skal informere sine medarbeidere om saker som angår virksomheten, avdelingen og den enkelte. Det skal legges vekt på å skape forståelse for bakgrunnen for beslutninger som er fattet.

Den enkelte medarbeider

Alle ansatte har ansvar for å etterleve kommunikasjonsstrategien og følge vedtatte retningslinjer og rutiner for kommunikasjon.

Ansatte har ansvar for å dele relevant informasjon med andre i kommunen. Ansatte har et selvstendig ansvar for å holde seg informert om kommunens organisasjon og om egen virksomhet og dens ansvarsområde.

I saker hvor man selv er saksbehandler eller innehar en annen sentral rolle forventes det lojalitet for vedtaket som er fattet. Se kjøreregler for media for mer om rutiner for håndtering av media.

Ansatte i Re kommune har ytringsfrihet som privatpersoner, og må gjerne ta del i offentlige samfunnsdebatter. Ansatte har selv plikt til å presisere at de uttaler seg som privatpersoner når de uttaler seg eller kommenterer saker innenfor kommunens ansvarsområder.

De folkevalgte

De folkevalgte har ulike roller; arbeidsgiverrollen, styringsrollen og ombudsrollen, og må være bevisst på det i sin kommunikasjon. Ledere av komiteer, råd og utvalg må også være bevisst på hvordan de kommuniserer når de uttaler seg på vegne av komiteen, rådet eller utvalget.

De folkevalgte omfattes imidlertid ikke av Re kommunes kommunikasjonsstrategi.

6. Virkemidler / kommunikasjonskanaler

Vi kommuniserer gjennom ulike kanaler for å nå ulike målgrupper. De forskjellige kommunikasjonskanalene egner seg til forskjellige former for kommunikasjon. I mange tilfeller vil det være ønskelig å kommunisere samme budskap gjennom flere kanaler for på den måten å nå flest mulig. Bruk av en kanal utelukker altså ikke samtidig bruk av andre kanaler.

6.1 Nettsider og sosiale medier

Re kommunes nettsider er hovedkanalen for informasjon om kommunens tjenestetilbud, ansvarsområder og politiske saker. Her skal innbyggerne og andre interessenter finne all relevant informasjon og handlingsalternativer basert på dette.

Sosiale medier gir kommunen nye muligheter for å følge med på hvordan innbyggerne oppfatter kommunen og for dialog med enkeltpersoner og grupper. Fordi sosiale medier er «live» er disse også godt egnet til å skape oppmerksomhet om aktuelle saker, samt gi

beskjed om viktige hendelser. På sosiale medier kan man dessuten vise Re fra sin beste side, gjennom å dele fine bilder fra kommunen, gladsaker fra virksomhetene, og evt. annet som ikke nødvendigvis passer inn i andre kanaler.

Se også skriveguide og retningslinjer for sosiale medier.

6.2 Ansatte i Re kommune

De ansatte i Re kommune har kontakt med brukere av kommunale tjenester hver dag. De ansatte er dermed den største kontaktflaten Re kommune har med våre innbyggere, og er derfor en av de viktigste kommunikasjonskanalene. De kommuniserer med brukerne både gjennom møter ansikt til ansikt, kontakt via telefon, og gjennom brev, eller e-postkommunikasjon. Uavhengig av hva slags kontakt våre ansatte har med brukerne, skal møtet med Re kommune oppleves bra og informasjonen man får være helhetlig og god. Ansatte i første linje, som for eksempel de på servicetorget, skal kunne gi god informasjon om et bredt spekter av kommunale tjenester.

Se også skriveguide for mer om skriftlig kommunikasjon i Re kommune.

6.3 Re-Nytt

Til tross for at flere og flere benytter digitale plattformer til å finne informasjon om kommunale tjenester og aktuelle kommunale saker, er det fortsatt en del som ikke er på nett. For disse er trykte medier som Re-Nytt et godt alternativ for å holde seg oppdatert på hva som skjer i de ulike kommunale virksomhetene. Fordi prosessen med å sette opp og trykke Re-Nytt tar relativt lang tid, vil det aldri være helt dagsaktuelle temaer i Re-Nytt. Re-Nytt er imidlertid en god kanal for å informere om langsiktige planer, samt hva som skjer i kommunen av arrangementer og lignende. Oversikt over kommende politiske møter, samt informasjon om viktige vedtak som er fattet vil dessuten være relevant for Re-Nytt.

6.4 Media

Til tross for stadig økende bruk av alternative medier, er de tradisjonelle mediene fortsatt svært viktige som nyhetsformidlere. For en mellomstor kommune som Re er det stort sett lokale medier som er mest relevante, innbyggerundersøkelsen fra 2014 bekrefter dette. Her er det klart flest som leser Tønsbergs blad, deretter følger ReAvisa. En del leser også Gjengangeren og Jarlsberg blad. Her ble det imidlertid ikke stilt spørsmål om andre mediekkanaler, så for eksempel NRK Vestfold / NRK Østafjells må også regnes som en aktør mange følger med på, spesielt deres radiosendinger. De tradisjonelle mediene vil stort sett ønske å dekke større saker eller i hvert fall saker som har nyhetsverdi i kraft av å enten være unike (regionalt eller nasjonalt) eller at det er interessant for mange. Fordi informasjon spres veldig fort i dag, vil en sak ha nyhetsverdi i svært kort tid. Media har dessuten en spesiell rolle som «vaktbikkje» der de skal følge med på at kommunen gjør jobben sin.

Se kjøreregler for media for mer om rutiner for håndtering av media.

6.5 Internkommunikasjon

God internkommunikasjon er viktig både for å skape et godt arbeidsmiljø, men ikke minst for å sørge for at informasjon spres på tvers av virksomheter, slik at brukerne får den informasjonen de har behov for. De viktigste kanalene for internkommunikasjon er møter ansatte imellom, e-post- og telefonkommunikasjon og kommunens intranett. Det meste av internkommunikasjon foregår i de tre første kanalene, disse er også best egnet for kortere beskjeder, oppdateringer av informasjon m.m. Mer overordnede saker, planer, dokumenter og lignende deles via kvalitetssystemet Compilo og på intranett.

7. Sammenslåing med Tønsberg kommune

Re skal danne en ny kommune sammen med Tønsberg kommune fra 01.01.2020. Dette er den største enkelthendelsen for innbyggerne i Re, siden sammenslåingen av Våle og Ramnes i 2002. I en slik prosess vil det kunne oppstå mange spørsmål og behovet for god kommunikasjon vil være viktig.

Det er initiert en dialog med administrasjonen i Tønsberg vedr. samarbeid om kommunikasjon. I første omgang vil dette dreie seg om samkjøring av kommunikasjon rundt arbeidet med sammenslåing. I tillegg jobbes det med et samarbeid om et felles «Klart språk»-prosjekt i kommunene. For øvrig blir det snakk om erfarings- og kompetanseutveksling, med mer.

Etter hvert som sammenslåingsprosessen skrider fram, vil det sannsynligvis utarbeides en egen kommunikasjonsstrategi for sammenslåingen. Samkjørt informasjon i begge kommunene er viktig både i en egen strategi for sammenslåingen, men også før en slik strategi evt. er på plass. Eventuelle ekstraordinære kommunikasjonstiltak vil behandles i egen plan for sammenslåingen, for øvrig gjelder punktene i denne kommunikasjonsstrategien også for kommunikasjon rundt sammenslåingsprosessen.

8. Krisekommunikasjon

I en krisesituasjon vil god kommunikasjon være svært viktig. Det er utarbeidet egen plan for krisekommunikasjon. Denne finnes som et eget kapittel i Re kommunes beredskapsplan.

9. Forslag til nye tiltak

Løpende tiltak / aktiviteter som allerede praktiseres i dag, er ikke listet opp i denne oversikten.

Beskrivelse av tiltak	Ansvarlig for tiltaket	Når	Kostnad
Gjennomføre innbygger-/brukerundersøkelse: Undersøkelsen bør kartlegge dagens situasjon med tanke på overordnet omdømme, syn på service og kommunikasjon, syn på virksomheter / tjenester, etc.	Fellesfunksjoner	I løpet av 2017	Kr. 150 000,-
«Klart språk»-prosjekt Re kommune samarbeider med Tønsberg kommune om søknad om «Klart språk»-prosjekt og deltar i dette	Fellesfunksjoner og evt. aktuelle virksomheter	I løpet av 2017	Kr. 0,-
Utarbeide skriveguide i samarbeid med Tønsberg kommune Det utvikles en skriveguide for skriftlig kommunikasjon i samarbeid med Tønsberg kommune.	Fellesfunksjoner	Første halvdel av 2017	Kr. 0,-
Maler i ACOS (og evt. andre fagsystemer) oppdateres i henhold til skriveguiden	Fellesfunksjoner i samarbeid med aktuelle virksomheter	Innen sommeren 2018	Kr. 0,-
Kartlegging av behov / mulighet for digitalisering av skjemaer.	Redaktørgruppa for hjemmesider.	I løpet av 2017	Kr. 0,-
Digitalisering av skjemaer (Hvis kartlegging viser at det er hensiktsmessig)	Fellesfunksjoner	I løpet av 2018	Avhengig av omfang
Digital kommunikasjon med innbyggere SVAR UT eller lignende løsning erstatter brevkommunikasjon til innbyggerne.	Fellesfunksjoner med hjelp av arkivleder	I løpet 2018	Noe usikkert, samkjøres i Jarlsberg IKT.
Oppdatere kjøreregler for media	Fellesfunksjoner	Første halvdel av 2017	Kr. 0,-
Utarbeide retningslinjer for Re kommunes bruk av sosiale medier	Fellesfunksjoner	I løpet av 2017	Kr. 0,-
«Kommunikasjon i fokus» Kommunikasjon som tema løftes fram på virksomhetsledersamling en gang pr. år.	Rådmannens ledergruppe	Årlig	Kr. 0,-

10. Relaterte dokumenter

1. Skriveguide for Re kommune (*brukes som utgangspunkt for en generell skriveguide for skriftlig kommunikasjon*).
2. Kjøreregler for media (*OPPDATERES*).
3. Retningslinjer for Re kommunes bruk av sosiale medier (*UTARBEIDES*).