

Borgeren i centrum

Politik for **ekstern** kommunikation
i Næstved Kommune



NÆSTVED



Borgeren i centrum - hvordan kan det mærkes?

Baggrund

Kravene til kommunerne er støt stigende. Vi skal tilbyde mere og bedre velfærd for færre penge, og borgerne har i stigende grad en forventning om at få indflydelse, blive inddraget og hørt. Det handler i højere grad om, at hjælpe borgerne til at tage medansvar ved at gøre det gennemskueligt, hvad de kan forvente, og hvordan de kan blive involveret.

Vi er alle ansvarlige for kommunens kommunikation og omdømme, og det bliver aldrig bedre end det vi hver især møder borgeren med. Derfor skal vi kommunikere tydeligt og imødekommende, hver gang vi er i dialog med en borger og med hinanden.

Vi står også med en række konkrete udfordringer: En stor omlægning af borgerservicefunktionen, rehabilitering på ældreområdet og høje krav om selvbetjening. Det er derfor nødvendigt at have en fælles politik for, hvordan vi kommunikerer med borgerne. Politikken giver os et fælles fundament og et fælles mål for vores kommunikation med borgere, virksomheder, interessenter og medarbejdere.

Sådan kommunikerer vi

Denne kommunikationsstrategi sætter **borgeren i centrum** for alle aktiviteter, og den indeholder **fire principper**, som altid skal være indeholdt i vores kommunikation.

Borgerne kan mærke **dialog**, fordi

- Vi inddrager borgerne så **tidligt**, at de reelt kan få indflydelse
- Vi **afstemmer** forventninger og gør muligheder og begrænsninger tydelige

Borgerne kan mærke **ansvarlighed**, fordi

- Vi formidler **intentionen bag** beslutninger, så det er tydeligt, hvorfor vi gør som vi gør
- Vi sikrer, at der er tydelig **sammenhæng** mellem det vi siger, og det vi gør

Borgerne kan mærke **professionalisme**, fordi

- Vi altid kommunikerer i et **klart og forståeligt** sprog
- Vi kommunikerer via **de kanaler og i de sammenhænge**, der er væsentlige

Borgerne kan mærke **respekt**, fordi

- Vi behandler folk **ordentligt** ved at lytte til dem og **anerkende** deres viden
- Vi tager afsæt i borgernes **behov** og kommunikerer om det, der er **vedkommende** for dem

Principperne bygger på værdierne i vores personalepolitik: Dialog, ansvarlighed, professionalisme og respekt. Disse værdier er i forvejen udgangspunktet for alt, hvad vi gør, og det er sådan, vi ønsker at drive kommunen.

Mål

Målet er at sikre, at vores kommunikation er mere målrettet og præcis, så vi netop kan opnå de ønskede effekter. Målet er ikke at få mere kommunikation.

Med vores grundtanke om 'borgeren i centrum' og ved at bruge de fire principper, som en rød tråd igennem al vores kommunikation, vil vi opnå følgende mål:

- Mere **tilfredse borgere**, virksomheder og interessenter
Effekt: Færre klager, større forståelse for rammerne for myndighedsbeslutningerne, mere tydelige kommunikationsindgange til kommunen, mere positiv dialog og samarbejde, større medarbejderstolthed, mindre sygefravær
- Mere **brugerdreven innovation**
Effekt: Bedre involvering i den demokratiske proces, større forventningsafstemning med borgerne, mere holdbare beslutninger, mere succesfuld gennemførelse af beslutninger, mere effektiv borgerbetjening
- **Bedre omdømme** lokalt, regionalt og nationalt
Effekt: Fastholdelse og tiltrækning af borgere og medarbejdere, mere positiv dialog og samarbejde, flere borgere som ambassadører for Næstved Kommune

Implementering

Politikken skal omsættes til konkrete handlinger, der tager udgangspunkt i behovene i de enkelte fagområder. Handlingerne drøftes med jævne mellemrum med centre og involverede virksomheder.

Fra centralt hold vil implementeringen bl.a. bestå af:

- Formidling af strategien tilpasset de enkelte fagområder
- Dialog med centre og virksomheder om handlingsplaner
- Uddannelse og support
- Løbende evaluering af effekt og tilfredshed

NÆSTVED



Center for Strategi og Innovation
Teatergade 8
4700 Næstved