

FOR GRIBSKOV KOMMUNE HAR KOMMUNALREFORMENS TURBULENS SAT FOKUS PÅ NØDVENDIGHEDEN AF MERE OG BEDRE KOMMUNIKATION TIL BORGERE OG ANSATTE

LUFT UNDER KOMMUNIKATIONSVINGERNE



Af kommunikations- og udviklingskonsulent Amanda Justesen, Køge Kommune

Hvad er kvalitet og service i en kommune? Det spørgsmål sendte Gribskov Kommune først på året ud til fri debat blandt borgere og ansatte via borgermøder, postkort og internet. Ud over at give input til en ny kvalitets- og servicepolitik viser den brede inddragelse nok så interessant også, hvordan åbenhed og dialog er ved at blive fast mand på det kommunale hold. Som ny, stor virksomhed med knapt 4.000 medarbejdere og 40.000 borgere er rammerne omkring den nordsjællandske kommune ændret markant, og dét har også påvirket tilgangen til kommunikation.

- Der er helt klart kommet større bevidsthed omkring vores kommunikation. Allerede inden kommunalreformen blev det sagt, at kommunikation var vigtig, men det blev alligevel glemt lidt i hverdagen. Det seneste års tid er alle blevet mere opmærksomme på nødvendigheden af at styrke vores kommunikation. Der er kommet mere handling bag ordene, fortæller konsulent Alice Ballin, som er leder af kommunens tværgående kommunikationsteam.

Især på den interne side pressede mere kommunikation på efter sammenlægningen af de tidligere Græsted-Gilleleje og Helsingør Kommuner. Et halvt års tid inde i den nye kommunes liv var der stadig stort behov for kommunikation - ikke bare kommunikation om betydningen af de aktuelle organisationsforandringer, men også flere ord på, hvad Gribskov Kommune er for en kommune og arbejdsplads. Det er blandt andet resulteret i, at der nu jævnlige nyt fra ledelsen på nyhedsportalen på intranettet.

Kommunikation er alles ansvar

Hvor nogle kommuner vælger at opbygge dedikerede afdelinger til at tage sig af kommunikationsopgaverne, går Gribskov målrettet efter den decentrale model med kun et mindre tværgående kommunikationsteam som strategisk

og ansvarsmæssig overligger. Her sidder der 4-5 konsulenter - alt efter, hvordan der tælles op, som dog også har andre ting på arbejdslisten end ren kommunikation. To af konsulenterne er del af oprustningen efter kommunalreformen, men fremadrettet handler det om at skabe flere kommunikatører i administrationen som helhed.

- Kommunikation er alles ansvar. Derfor satser vi på at understøtte og kompetenceudvikle resten af organisationen, så de enkelte afdelinger selv bliver bedre til at kommunikere frem for at udvide vores eget team. Til det formål har vi etableret et nyt netværk, som tæller omkring 30 nøglemedarbejdere med kommunikationsansvar for deres respektive områder, fortæller Alice Ballin.

Størstedelen af de daglige kommunikationsopgaver som fx inter- og intranet, annoncer og tryksager, borgerdialog og pressekontakt er således lagt ud i organisationen, mens det centrale 'Vidensteam Kommunikation' står for overordnede strategier, skabeloner og vejledninger for kommunikationen, koordinerer større kommunikationsaktiviteter og ikke mindst fungerer som rådgivere og sparringspartnere.

Kommunikationsnetværket mødes cirka hver anden måned, hvor den blandt andet står på kurser og temamøder. Lige nu er der især fokus på, hvordan Gribskov Kommune bliver bedre til at tackle pressen - både når det gælder om at få de gode historier ud i verden og tackle de mindre gode historier, der uundgåeligt dukker op i en stor virksomhed.

Mere forventningsafstemning

Et andet vigtigt indsatsområde handler om dialogen med borgerne, hvor Gribskov Kommune har sat massivt ind - blandt andet på børne- og ældreområdet, hvor borgerne



- En af vores store udfordringer de næste par år bliver helt sikkert forventningsafstemning med borgerne omkring serviceniveauet, mener konsulent Alice Ballin, Gribskov Kommune.

har været med til at tilkendegive, hvordan de mener, at midlerne skulle prioriteres i den nye kommune.

- Jeg tror, at den høje grad af involvering har været medvirkende til, at vi ikke har oplevet helt så meget blæst omkring serviceniveauet som i andre kommuner, siger Alice Ballin, som også nævner Gribskovs email-baserede borgerpanel, hvor menigmand løbende kan give sin mening til kende om vigtige lokale emner lige fra kommunens information til planstrategi og aftenskolekatalog.

Og der er mange ønsker og krav at honorere. - En af vores store udfordringer de næste par år bliver helt sikkert forventningsafstemning med borgerne omkring serviceniveauet.

På den ene side er kommunernes økonomi presset, og opgavemængden steget, og samtidig stiger forventningerne fra borgerne. Vi skal derfor arbejde mere med, hvad borgerne kan forvente af os, og hvad vi kan forvente fra dem, slutter Alice Ballin.

Vejen til den fælles forståelse hedder åbenhed, dialog og kommunikation. Gribskov er godt på vej. ■



Læs mere på www.gribskov.dk

Kommunikationsværdier i Gribskov Kommune

- Dialog og inddragelse. Vi går i dialog med interne og eksterne interessenter om de emner, der optager dem. Vi inddrager interessenterne, hvor det er relevant, både for at skabe medansvar og for at øge kvaliteten af opgaveløsningen
- Åbenhed og tilgængelighed. Vi lægger vægt på åbenhed og gennemsigtighed i forvaltningen og som et led heri, er alle dokumenter som udgangspunkt tilgængelige for alle
- Troværdighed. Der er sammenhæng mellem det, vi siger, og det vi gør. Vi arbejder bevidst på at leve op til den fælles fortælling for Gribskov Kommune og omsætte den til aktiv handling
- Relevans. Vi tager udgangspunkt i modtagerens perspektiv. Vi sammenholder modtagernes behov for viden med vores mål for kommunikation i den konkrete sammenhæng