

Kommunikasjonsstrategi 2025–2028

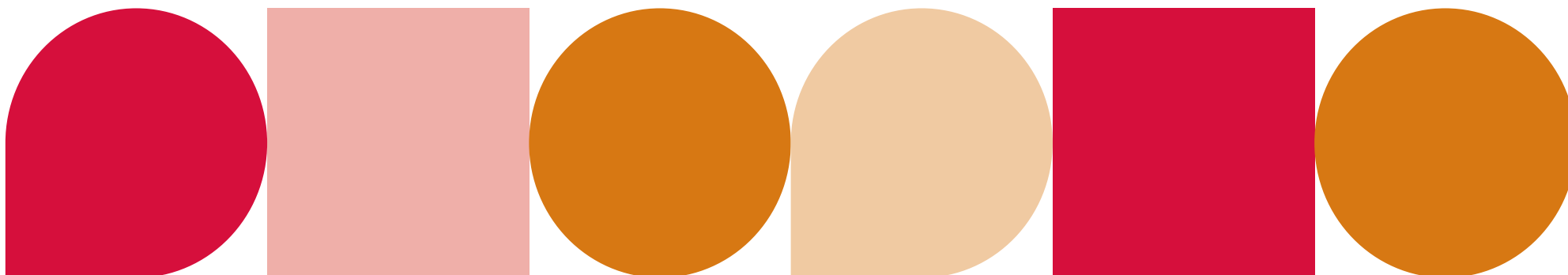
God kommunikasjon skaper
verdi for framtida



Innhold

Innledning	3
God kommunikasjon skaper verdi for framtida	4
Et arbeidsverktøy for kommunikasjon	5
 Del 1: Hvor er vi i dag?	7
Samfunnstrender og identifiserte behov	8
 Del 2: Hva skal vi gjøre?	9
Overordnet kommunikasjonsmål	10
Mål for kommunikasjonsarbeidet	10
Hovedmålgrupper	11
Kommunikasjonskanaler	12

Del 3: Hvordan skal vi gjøre det?	14
Fem satsinger for kommunikasjon	15
 Del 4: Strategien som arbeidsverktøy	18
Hvem har ansvaret for kommunikasjon?	19
Medieuttalelser	20
Prinsipper for god kommunikasjon	23
Stil og tone basert på verdigrunnlaget	24
Fra strategi til handling	25
Lover som gir føringer for kommunikasjon	26



Innledning



God kommunikasjon skaper verdi for framtida

Kommunikasjon er en nøkkel for å skape tillit, ivareta demokratiet og sikre god kvalitet på offentlige tjenester. Derfor står kommunikasjon helt sentralt når Vestfold fylkeskommune løser sine kjerneoppgaver.

Denne kommunikasjonsstrategien skal bidra til at ledere og andre ansatte bruker kommunikasjon som et virkemiddel for å nå mål, og gjøre det til en naturlig del av all planlegging. Kommunikasjon skal ikke være et mål i seg selv.

Kommunikasjonsfeltet har endret seg mye de siste årene. Det har skjedd en gjennomgripende teknologisk utvikling, informasjonsmengden er enorm og befolkningen er mer mangfoldig.

Samtidig har både innbyggere og ansatte høyere forventninger til det offentlige. I 2025 peker KS på forventningsgapet, et gap mellom det som forventes av kommuner og fylkeskommuner og hva det er mulig å yte med tilgjengelige ressurser.

Alle ansatte kommuniserer hver dag og representerer fylkeskommunen i ulike situasjoner. Noen ganger handler kommunikasjon om å skape forståelse eller øke kunnskap. Andre ganger handler det om å endre holdninger eller adferd. Uansett må kommunikasjonen skape tillit, være faktabasert og oppleves relevant av målgruppene.

Effektiv og god kommunikasjon er både krevende og spennende. Formålet med denne kommunikasjonsstrategien er å fremme helhetlig, konsistent og effektiv kommunikasjon, for å løse samfunnsoppdraget og nå målene i Vestfoldplanen.

God kommunikasjon skal skape «Verdi for framtida», til det beste for innbyggerne i Vestfold.

Samfunnsoppdraget, Vestfoldplanens mål og visjonen «Verdi for framtida»

Overordnet kommunikasjonsmål og mål for kommunikasjonsarbeidet



Satsinger for kommunikasjonsarbeidet



Kommunikasjonsplaner for å nå målgruppene



Struktur for kommunikasjonsarbeidet: mål, satsinger og planer

Et arbeidsverktøy for kommunikasjon

Denne kommunikasjonsstrategien skal være et arbeidsverktøy for ledere og andre ansatte som kommuniserer og informerer på vegne av Vestfold fylkeskommune.

Kommunikasjonsstrategien handler om hvordan fylkeskommunen formidler og deler budskap. Strategien gjelder for hele organisasjonen og skal ivareta helheten. Den er derfor overordnet, og gir felles struktur, føringer og retning.

Vestfold fylkeskommune har et bredt samfunnsoppdrag, med flere roller og oppgaver. Det gir mange og ulike målgrupper å informere og kommunisere med. Kommunikasjonen må derfor tilpasses situasjonen, med ulike tilnærminger, budskap og kanalvalg.

For å sikre effektiv kommunikasjon med målgruppene, er det nødvendig å lage egne kommunikasjonsplaner for sektorer, virksomheter, prosjekter og innsatsområder ved behov. Kommunikasjonsplaner bør være basert på innsikt om målgruppene. Det forventes at planene forankres i kommunikasjonsstrategien.

For å sikre effektive og enklere arbeidsprosesser er det etablert en verktøykasse for kommunikasjon. Verktøykassa ligger på Innsida (intranett). Den oppdateres og utvides med retningslinjer, rutiner, maler, opplæringsmateriell og andre verktøy som ledere og ansatte har behov for.

Kommunikasjonsstrategien er et administrativt styringsverktøy, og gjelder for all kommunikasjon med omgivelsene og internt i organisasjonen. Strategien avklarer også ansvarsfordelingen mellom politikk og administrasjon, særlig knyttet til medieuttalelser. Kommunikasjonsstrategien er basert på fylkeskommunens [visjon og verdier](#),



Begrepet **innbygger** brukes gjennomgående i dokumentet for å forenkle teksten. Innbygger omfatter brukere, tjenestemottakere og personer som deltar i valg og demokratiske prosesser.

Begrepene **informasjon** og **kommunikasjon** brukes ofte om hverandre. I denne sammenhengen er *kommunikasjon* brukt som gjensidig utveksling av informasjon mellom to eller flere parter. *Informasjon* betyr her en ensidig formidling av et budskap.

styrende dokumenter og relevante lovkrav knyttet til kommunikasjon. Strategien gjelder for samme periode som [Vestfoldplanen](#), fram til 2028.

Kommunikasjonsstrategien består av fire deler: (1) Hvor er vi i dag? (2) Hva skal vi gjøre? (3) Hvordan skal vi gjøre det? (4) Strategien som arbeidsverktøy.



Kommuneloven § 4-1. Informasjon om kommunens og fylkeskommunens virksomhet

Kommuner og fylkeskommuner skal aktivt informere om egen virksomhet og om virksomhet som andre rettssubjekter utfører på vegne av kommuner og fylkeskommuner. De skal også legge til rette for at alle kan få tilgang til slik informasjon.



Fylkeshuset i Tønsberg. Foto: Christian Brekke / Vestfold fylkeskommune

Del 1: Hvor er vi i dag?

Denne delen beskriver dagens situasjon for kommunikasjon, og den peker på samfunnstrender og behov som strategien bør håndtere.



Samfunnstrender og identifiserte behov

Kunnskap om samfunnstrender som berører kommunikasjon er nødvendig for å utvikle en effektiv strategi. Det er utarbeidet et kunnskapsgrunnlag som gir en oversikt over faktorer som påvirker kommunikasjon og samhandling i dagens samfunn. Dette er sentrale trender:

Redusert tillit til offentlige institusjoner og myndigheter er en betydelig utfordring i dagens samfunn. Spredning av feilinformasjon via sosiale medier og algoritmebasert innhold, som prioriterer sensasjonelt eller polariserende stoff, bidrar til mistilliten. Nettsider fra offentlige organisasjoner må derfor opprettholde høye standarder for nøyaktighet og transparens.

Mangfold i befolkningen er en annen viktig trend. Økt innvandring og en aldrende befolkning krever tilpasning av kommunikasjon til ulike språk, kulturer og aldersgrupper. Klarspråk og universell utforming (UU) er sentrale elementer i denne tilpasningen.

Endringer i kanalbruk utfordrer måten det kommuniseres på. Økt bruk av sosiale medier, samt deling av bilder og video, krever strategier for å håndtere situasjonen. Dette gjelder spesielt i en tid hvor kunstig intelligens (KI) brukes til å skape og dele innhold. Tradisjonelle medier som aviser, TV og radio spiller fortsatt en viktig rolle i Norge.

Krav til digitalisering og bruk av KI er en annen trend. Innbyggerne forventer lett tilgjengelig tjenester, noe som krever investering i digitale løsninger og selvbetjeningsmuligheter. KI kan brukes til å automatisere rutineoppgaver og personalisere kommunikasjonen, men etiske hensyn og personvern må ivaretas.

Det er også gjennomført en intern kartlegging for å identifisere **organisasjonens behov** innen kommunikasjon. Funnene peker på behov for struktur, rutiner og tydeligere ansvarsfordeling; kompetanse og støtte; ressurser; tilgang på effektive kanaler; og tydeligere mål og prioriteringer. Innholdet i kommunikasjonsstrategien, og særlig *Del 3: Hvordan skal vi gjøre det?* med satsinger og tiltak, imøtekommer flere av de identifiserte behovene.



Del 2: Hva skal vi gjøre?

Denne delen inneholder en beskrivelse av hva Vestfold fylkeskommune skal oppnå med kommunikasjonsarbeidet i strategiperioden.





Overordnet kommunikasjonsmål

Innbyggere, samarbeidspartnere og ansatte har tillit til og kunnskap om det Vestfold fylkeskommune gjør for å skape verdi for framtida.

Mål for kommunikasjonsarbeidet



Mål 1: Tilgjengelige og gode tjenester

Vår kommunikasjon skal gjøre det enkelt å finne informasjon om hva fylkeskommunen kan tilby og hjelpe med. Kommunikasjonen bidrar til å gjøre tjenestene tilgjengelige og hverdagen enklere for innbyggere. Fylkeskommunen legger til rette for brukermedvirkning.



Mål 2: Synliggjøre fylkeskommunens roller og oppgaver

Vår kommunikasjon skal øke kunnskapen om fylkeskommunens roller og oppgaver, både i Vestfold-samfunnet og blant ansatte. Kommunikasjonen synliggjør hva fylkeskommunen gjør for å nå målene i Vestfoldplanen; å bli et inkluderende og attraktivt fylke, som tar vare på naturen, Oslofjorden og klimaet.



Mål 3: Tydelig og enhetlig kommunikasjon

Vår kommunikasjon skal bidra til at fylkeskommunen når sine mål, til det beste for innbyggerne. Kommunikasjonen er tydelig og enhetlig, slik at fylkeskommunen framstår med felles identitet. Internkommunikasjon bidrar til å bygge en felles arbeidskultur, der vi deler kompetanse og jobber sammen om å nå mål.



Mål 4: Styrke og ivareta demokratiet

Vår kommunikasjon skal bidra til å styrke og ivareta demokratiet. Kommunikasjonen gjør demokratiske prosesser og fylkespolitiske beslutninger tilgjengelige og forståelige

Hovedmålgrupper

Vestfold fylkeskommune har et bredt samfunnsoppdrag og mange målgrupper.

- **Innbyggerne i Vestfold** er den viktigste målgruppen, som omfatter brukere, tjenestemottakere og personer som deltar i valg og demokratiske prosesser.
- **Kommuner og andre samarbeidspartnere** er viktige målgrupper, og særlig i lys av fylkeskommunens rolle som regional samfunnsutvikler. Fylkeskommunen

når målene i Vestfoldplanen gjennom samarbeid med samarbeidspartnere og samfunnsaktører.

- **Alle ansatte** i Vestfold fylkeskommune er en viktig målgruppe fordi de er avgjørende for å nå målene og løse samfunnsoppdraget.
- **Folkevalgte i fylkestinget** er valgt av innbyggerne for å representere dem og fatte beslutninger på deres vegne. Fylkeskommunen når mål gjennom et godt samarbeid mellom administrasjon og de folkevalgte.
- **Media:** Gjennom et godt samarbeid med media kan fylkeskommunen nå ut til et bredere publikum og øke forståelsen for samfunnsoppdraget.

Sektorer, virksomheter og prosjekter må gjøre egne målgruppeanalyser for å treffe best mulig med kommunikasjonstiltakene.



Foto: Paal-André Schwital / Vestfold fylkeskommune

Kommunikasjonskanaler

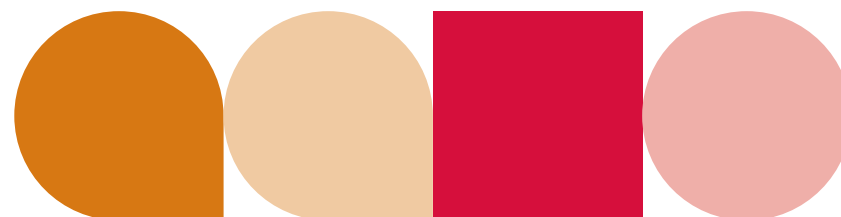
Effektiv kommunikasjon er avgjørende for å nå ut til alle målgrupper og sikre at budskapet blir mottatt og forstått. Vestfold fylkeskommune tar i bruk en kombinasjon av tradisjonelle medier og digitale kanaler.

Innhold bør tilpasses hver enkelt kanal for å sikre effektiv kommunikasjon. Det kan være utfordrende å vite hvilke kanaler som bør brukes for å nå målgruppen, og noen ganger bør det samme budskapet formidles gjennom flere kanaler.

Valg av riktige kanaler skal sikre at innbyggere, ansatte, samarbeidspartnere og andre aktører nås på en tilstrekkelig og pålitelig måte, som er både effektiv og inkluderende.

Hovedkanaler

- **Nettsider:** Vestfoldfylke.no, inkludert skolenettsider og andre prosjekt- og spesialsider, er fylkeskommunens viktigste eksterne kommunikasjonskanal.
- **Innsida:** Fylkeskommunens viktigste interne kommunikasjonskanal.
- **Teams:** For effektiv intern kommunikasjon og samhandling innenfor et varig eller midlertidig team. Inneholder også en chatfunksjon for en-til-en eller en-til-flere.
- **Infoskjermer:** For å nå ansatte, besøkende, elever, kollektivreisende og andre med viktig informasjon.



Andre eksterne kanaler

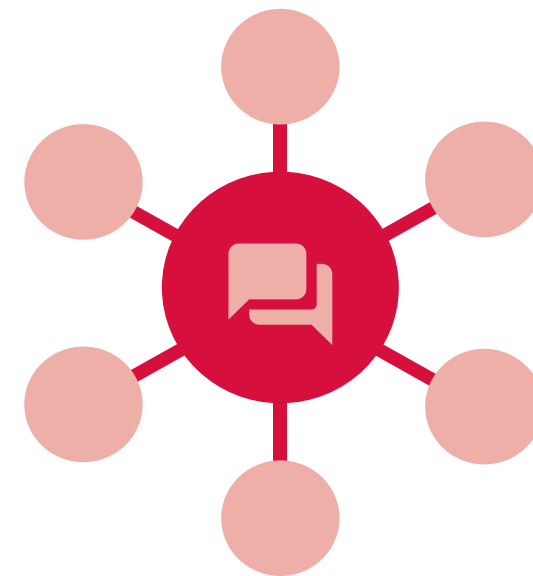
- **Facebook:** For å engasjere innbyggere og dele nyheter.
- **Instagram:** For visuell kommunikasjon og å nå yngre voksne.
- **LinkedIn:** For profesjonell nettverksbygging og deling av faglig innhold.
- **YouTube:** For videoinnhold. En viktig kanal for yngre målgrupper og å formidle informasjon på en engasjerende måte.
- **Media:** For å nå et bredere publikum med nyheter.
- **Møteplasser:** For direkte dialog med innbyggere og samarbeidspartnere.

Andre interne kanaler

- **Lederkommunikasjon:** For å sikre at ledere formidler viktig informasjon til ansatte, fysisk eller digitalt.
- **Felles informasjonsmøter:** For å samle ansatte for å informere, forankre og, ved behov, diskutere viktige temaer.
- **SMS:** For rask og effektiv kommunikasjon.
- **Epost:** For formell og detaljert kommunikasjon internt eller eksternt.

Hensynet til datasikkerhet, personvern, ressurser og andre forhold gjør det umulig å følge opp og være til stede i alle kanaler. Seksjon kommunikasjon og analyse har prioritert hvilke kanaler som bør brukes, videreutvikles og tilbys støtte til, gjennom retningslinjer og brukerveiledninger.

Det gjennomføres løpende vurderinger av hvilke kanaler som er mest hensiktsmessige. En kanalstrategi vil gi en grundigere innsikt i hvordan fylkeskommunen bruker de ulike kanalene.



Del 3: Hvordan skal vi gjøre det?

Denne delen beskriver hvordan Vestfold fylkeskommune samlet skal nå målene for kommunikasjonsarbeidet.





Fem satsinger for kommunikasjon

Kommunikasjonsstrategien peker på fem satsinger for kommunikasjon. Dette er forutsetninger for å nå målene for kommunikasjonsarbeidet.

Satsingene skal sette organisasjonen i stand til å nå det overordnede kommunikasjonsmålet: «Innbyggere, samarbeidspartnere og ansatte har tillit til og kunnskap om det Vestfold fylkeskommune gjør for å skape verdi for framtida.»

Hvert satsingsområde har tre tiltak. Ledere har ansvar for å følge opp tiltakene ved å prioritere dem i forbindelse med budsjettprosessen og planlegging av neste års aktiviteter. Kommunikasjon skal være integrert i arbeids- og beslutningsprosesser for å løse kjerneoppgaver.



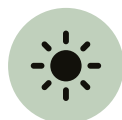
Satsing 1: Innbyggerorientering og demokrati

Tiltak:

- Kontinuerlig gjøre informasjon om tjenester, rettigheter og plikter tilgjengelig
- Følge lovkrav om klarspråk og universell utforming i all kommunikasjon
- Gjøre det enkelt å få informasjon og innsikt i beslutningsprosesser og følge pågående politiske saker.

Satsingen skal bidra til å nå følgende mål for kommunikasjonsarbeidet:

- Mål 1: Tilgjengelige og gode tjenester
- Mål 2: Synliggjøre fylkeskommunens roller og oppgaver
- Mål 4: Styrke og ivareta demokratiet



Satsing 2: Vestfoldplanen – slik skapes verdi for framtida

Tiltak:

- Utvikle kommunikasjonsplaner for prioriterte prosjekter, satsinger, regionale planer, etc.
- Synliggjøre hvordan fylkeskommunen bidrar til samfunnsutviklingen i Vestfold
- Etablere et nettverk for kommunikasjon med fylkeskommunens samarbeidspartnere

Satsingen skal bidra til å nå følgende mål for kommunikasjonsarbeidet:

- Mål 2: Synliggjøre fylkeskommunens roller og oppgaver
- Mål 4: Styrke og ivareta demokratiet



Satsing 3: Struktur og kompetanse innen kommunikasjon

Tiltak:

- Utvikle og etablere retningslinjer, anbefalinger og rutiner for kommunikasjon
- Utvikle og etablere en verktøykasse for kommunikasjon
- Øke kompetansen om kommunikasjon hos ledere og medarbeidere

Satsingen skal bidra til å nå følgende mål for kommunikasjonsarbeidet:

- Mål 3: Tydelig og enhetlig kommunikasjon



Satsing 4: Målrettede og effektive digitale kanaler

Tiltak:

- Etablere kanalstrategier for intern og ekstern kommunikasjon og informasjon
- Oppdatere struktur og innhold på vestfoldfylke.no
- Utrede bruk av kunstig intelligens (KI) for å effektivisere kommunikasjonsarbeidet

Satsingen skal bidra til å nå følgende mål for kommunikasjonsarbeidet:

- Mål 1: Tilgjengelige og gode tjenester
- Mål 2: Synliggjøre fylkeskommunens roller og oppgaver



Foto: Eva Susanne Drugg / Vestfold og Telemark fylkeskommune



Foto: Christian Brekke / Vestfold fylkeskommune



Satsing 5: Tydelig internkommunikasjon

Tiltak:

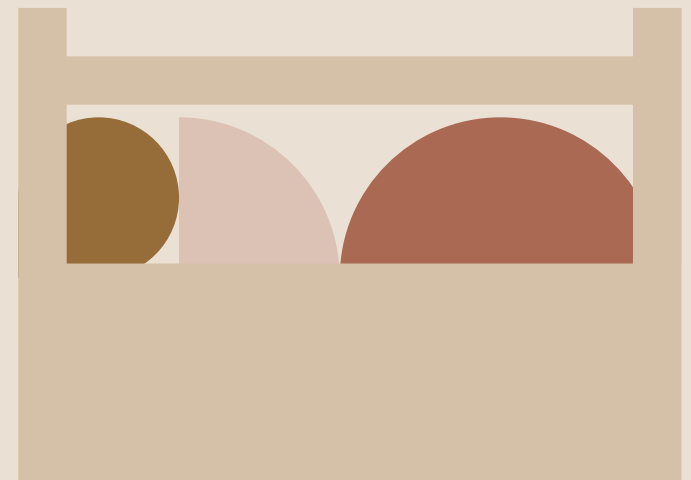
- Bruke internkommunikasjon til å skape felles retning og forståelse, og styrke fellesskapet
- Sikre enhetlig lederkommunikasjon i saker med stor betydning for organisasjonen
- Sørge for tidlig og tydelig kommunikasjon i endringsprosesser og interne prosjekter

Satsingen skal bidra til å nå følgende mål for kommunikasjonsarbeidet:

- Mål 2: Synliggjøre fylkeskommunens roller og oppgaver
- Mål 3: Tydelig og enhetlig kommunikasjon

Del 4: Strategien som arbeidsverktøy

Denne delen skaper en overgang fra strategi til handling, og peker vei for kommunikasjon i praksis.



Hvem har ansvaret for kommunikasjon?

Fylkesdirektøren har det øverste ansvaret for informasjon og kommunikasjon i Vestfold fylkeskommune.

Vestfold fylkeskommune følger linjeprinsippet, og ansvaret for informasjon og kommunikasjon følger saksansvaret.

Kommunikasjon er et lederansvar. Den enkelte leder har ansvaret for at informasjon og kommunikasjon innenfor eget fagområde er korrekt, gis i rett tid, til relevant målgruppe og i en effektiv kanal. Lederne skal sørge for at fylkeskommunens [visuelle profil](#) benyttes.

Ledere har ansvaret for god internkommunikasjon og informasjonsflyt i linja.

Medarbeiderne skal følge kommunikasjonsstrategien, og har et selvstendig ansvar for

å holde seg informert om det som skjer i organisasjonen.

Seksjon kommunikasjon og analyse er en støttefunksjon, og har en rådgivende rolle innen kommunikasjonsfaget. Seksjonen utvikler og forvalter fylkeskommunens struktur for kommunikasjon, ivaretar helhetsperspektivet og er en fagressurs for ledere og medarbeidere. Seksjonen følger de føringer og prinsipper som er fastsatt i kommunikasjonsstrategien.

Under nevnes hovedtrekkene i dagens operasjonalisering av ansvar knyttet til kanaler:

- Seksjon kommunikasjon og analyse har fagansvar for fylkeskommunens eksterne hovedkanaler, og systemeierskap for nettsidene. Seksjonen tilrettelegger for at sektorer og virksomheter kan gi informasjon og kommunisere med målgrupper gjennom nettsidene.



Fylkesdirektør Toril Eeg. Foto: Kristine Mellefoss / Vestfold fylkeskommune

- Seksjon kommunikasjon og analyse har ansvaret for publisering av aktuelle saker på forsiden av vestfoldfylke.no. Prioritering av saker gjøres basert på helhetlige og kommunikasjonsfaglige vurderinger, og i løpende dialog med fylkesdirektørens ledergruppe (som gruppe eller med fylkesdirektør/direktører).
- Seksjon digitale tjenester har fagansvar og systemeierskap for fylkeskommunens interne hovedkanaler.
- Seksjon kommunikasjon og analyse forvalter fylkeskommunens visuelle profil.

Etablering av nye kommunikasjonskanaler

Hovedprinsippet er å levere godt og relevant innhold i eksisterende kommunikasjonskanaler før det opprettes nye. Det er ressurskrevende å tilegne seg kunnskap om og etablere nye kanaler.

Ved ønske om å opprette nye kanaler eller profiler i sosiale medier, skal man rådføre seg med seksjon kommunikasjon og analyse. Dette skal sikre at eventuelle nye kanaler blir integrert på en måte som fremmer helhetlig og effektiv kommunikasjon, og samtidig støtter opp om målene for kommunikasjonsarbeidet.

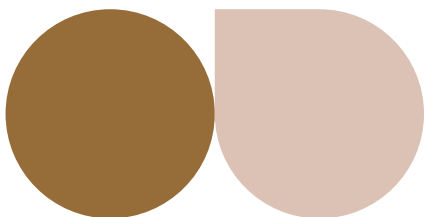


Foto: Per Stian Johansen / Vestfold fylkeskommune

Medieuttalelser

Ansvarsfordeling – politikk og administrasjon

Vestfold fylkeskommune styres politisk gjennom formannskapsmodellen.

Forholdet mellom politikk og administrasjon er beskrevet i [Reglement for delegering i Vestfold fylkeskommune](#). Ansvarsfordelingen ved medieuttalelser følger av prinsippene i reglementet.

Vurderingen av hva som er politikk og hva som ligger til administrasjonens ansvarsområde er sentral ved medieuttalelser. Dette er hovedregelen:

- Politisk sak er under faglig utredning i administrasjonen: fylkesdirektør uttaler seg.
- Politisk sak er sendt til politisk behandling: fylkesordfører eller hovedutvalgsleder uttaler seg, avhengig av hvilket nivå saken skal behandles på.
- Vedtak er fattet i politisk sak: fylkesordfører eller hovedutvalgsleder

uttaler seg, avhengig av hvilket nivå saken er behandlet på.

- Politisk vedtak iverksettes og følges opp av administrasjonen: fylkesdirektør uttaler seg

Politikere

Fylkesordfører er fylkeskommunens ansikt utad, det vil si fremste representant og talsperson. Fylkesordfører uttaler seg på vegne av Vestfold fylkeskommune, dersom ikke annet er avtalt.

Fylkesordfører er talsperson for vedtak i fylkestinget og fylkesutvalget. Hovedutvalgsledere er talspersoner for politiske saker som vedtas endelig i hovedutvalgene og der hovedutvalg avgir uttalelse eller innstilling til fylkesutvalg og/eller fylkesting.

Behov for kommunikasjonsfaglig støtte til fylkesordfører fra fylkesadministrasjonen meldes til fylkesdirektør, som prioriterer ressursbruken.



Fylkesordfører Anne Strømøy. Foto: Anders Palmer Holmen / Vestfold fylkeskommune

Fylkesadministrasjon

Fylkesdirektør uttaler seg på vegne av fylkesadministrasjonen. Fylkesdirektør er talsperson i ikke-politiske saker av strategisk og prinsipiell karakter.

Det er fylkesdirektør som uttaler seg i saker om interne forhold av alvorlig karakter, også når disse gjelder virksomhetene.

Nærmeste leder skal alltid orienteres om mediehenveler og planlagte utspill på vegne av Vestfold fylkeskommune.

Direktører uttaler seg faglig om sine fag- og beslutningsområder, og holder fylkesdirektør orientert.

Seksjonsledere uttaler seg innen tildelt fagansvar og ansvarsområde, og holder direktøren orientert. Rektorer uttaler seg om egen virksomhet, og holder direktør for sektoren orientert.

Klinikkledere uttaler seg faglig om egen tannklinikk, i samråd med seksjonsleder for tannhelse.

Teamledere, prosjektledere og fagpersoner kan uttale seg om faglige spørsmål på eget fagfelt når dette er avtalt med leder.

Seksjon kommunikasjon og analyse skal rutinemessig orienteres når mediesakene kan få betydning for omdømmet til Vestfold fylkeskommune og/eller stor medieoppmerksomhet.

Ansattes yringsfrihet

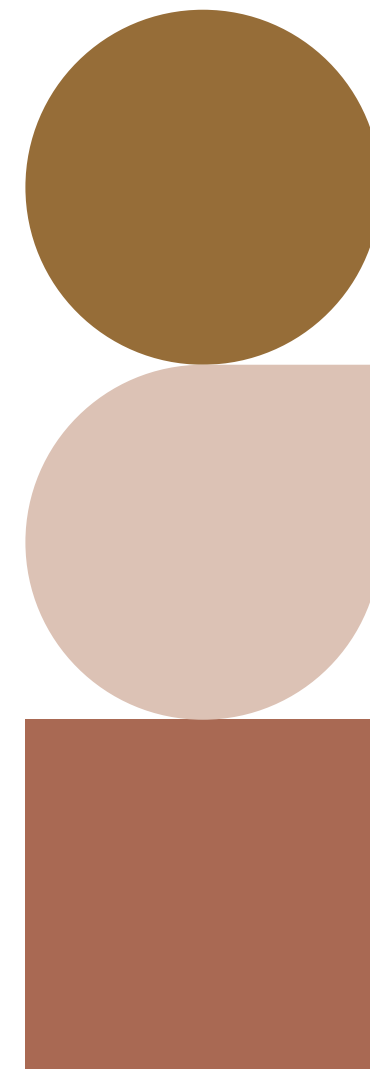
Alle ansatte har yringsfrihet og rett til å ha en mening om Vestfold fylkeskommune. Ansatte har et ansvar for å ivareta taushetsplikten og personvernet til brukere av fylkeskommunens tjenester og medarbeidere.

Ansatte som ønsker å komme med jobbrelaterte yringer, bør opplyse om sin rolle og tilhørighet til Vestfold fylkeskommune.

Ansattes adferd og ansvar som rollemodell er beskrevet i *Etiske retningslinjer for ansatte*.

Krisekommunikasjon

Kommunikasjon i forbindelse med en krisesituasjon skal håndteres av beredskapsledelsen, i henhold til *Samfunnssikkerhet og beredskapsplan* og *Plan for krisekommunikasjon*.



Prinsipper for god kommunikasjon

Denne delen gir en oversikt over viktige hensyn for ansatte som kommuniserer på vegne av fylkeskommunen.

Aktiv informasjon om fylkeskommunens virksomhet er et lovpålagt krav. Informasjon om fylkeskommunen skal være korrekt, tilgjengelig og tilstrekkelig.

Fylkeskommunens grunnleggende verdier er kompetanse, samarbeid og åpenhet. Disse verdiene, sammen med medarbeider- og lederprinsippene, og de etiske retningslinjene for ansatte, utgjør fundamentet for all kommunikasjon.

Helhetlig

Fylkeskommunens kommunikasjon skal oppleves enhetlig og koordinert.

Åpen og inkluderende

Fylkeskommunen skal være åpen og tilgjengelig, og legge til rette for medvirkning med berørte innbyggere, samarbeidspartnere

og ansatte. Det skal etterstrebes at relevant informasjon når fram til alle berørte, uavhengig av bakgrunn eller funksjonsevne. Alt innhold skal være universelt utformet for å sikre tilgjengelighet for alle.

Aktiv

Fylkeskommunen skal aktivt og i tide gi informasjon om rettigheter, plikter og muligheter, og sørge for at aktuell informasjon alltid er tilgjengelig.

Tydelig og forståelig

Fylkeskommunen skal bruke et tydelig og forståelig språk tilpasset målgruppen. Fylkeskommunen skal være en synlig avsender gjennom bruk av designmanualen i all visuell kommunikasjon.

Pålitelig

Fylkeskommunen skal sikre at all kommunikasjon er korrekt og pålitelig. Pålitelighet i kommunikasjonen er avgjørende for å opprettholde tillit og troverdighet.



Foto: Hans Christian Haraldsen Moen / Vestfold fylkeskommune

Profesjonalitet og lojalitet

Fylkeskommunens ansatte skal være lojale til politiske og administrative vedtak, og må følge de etiske retningslinjene i kommunikasjonen.

Intern kommunikasjon før ekstern kommunikasjon

Informasjon som får konsekvenser for ansatte, skal informeres om internt i organisasjonen før det informeres eksternt.

Stil og tone basert på verdigrunnlaget

Vestfold fylkeskommune bygger på verdiene kompetanse, samarbeid og åpenhet. Disse verdiene er grunnlaget for kommunikasjonen, og skal gjenspeiles i måten budskap formidles. For å sikre en tydelig og enhetlig stil og tone i kommunikasjonen, gjelder disse føringene:

Kompetanse

Vestfold fylkeskommune har sterke fagmiljøer og mange dyktige medarbeidere. Kommunikasjonen skal vise organisasjonens ekspertise og kunnskap. Bruk derfor faglige argumenter og fakta for å støtte budskap. Unngå subjektive meninger, og hold en profesjonell tone.

Samarbeid

Framsnakk og framhev viktigheten av samarbeid både internt og eksternt. Bruk eksempler på hvordan fylkeskommunen binder sammen kloke hoder og gode krefter for å skape vekst og utvikling. Bruk inkluderende og aktivt språk som oppmuntrer til medvirkning og samarbeid.

Åpenhet

Kommunikasjonen skal skape tillit hos målgruppene. Vær åpen, ærlig og transparent i all kommunikasjon, innenfor hva som er hensiktsmessig og i samsvar med lovmessige krav.

Bruk av vi-form

Vurder nøye bruken av «vi» og «oss» versus «fylkeskommunen». Bruk «fylkeskommunen» når det er viktig å framheve organisasjonen som helhet og eksternt. Bruk «vi» og «oss» når det er mer internt, personlig og inkluderende.

Bruk av Vestfold-samfunnet

Vestfold-samfunnet er et levende og dynamisk fellesskap hvor samarbeid og åpenhet står i sentrum. Når det omhandler Vestfold-samfunnet, inkluderes alle målgrupper, og det skal brukes inkluderende språk som framhever viktigheten av deltakelse.

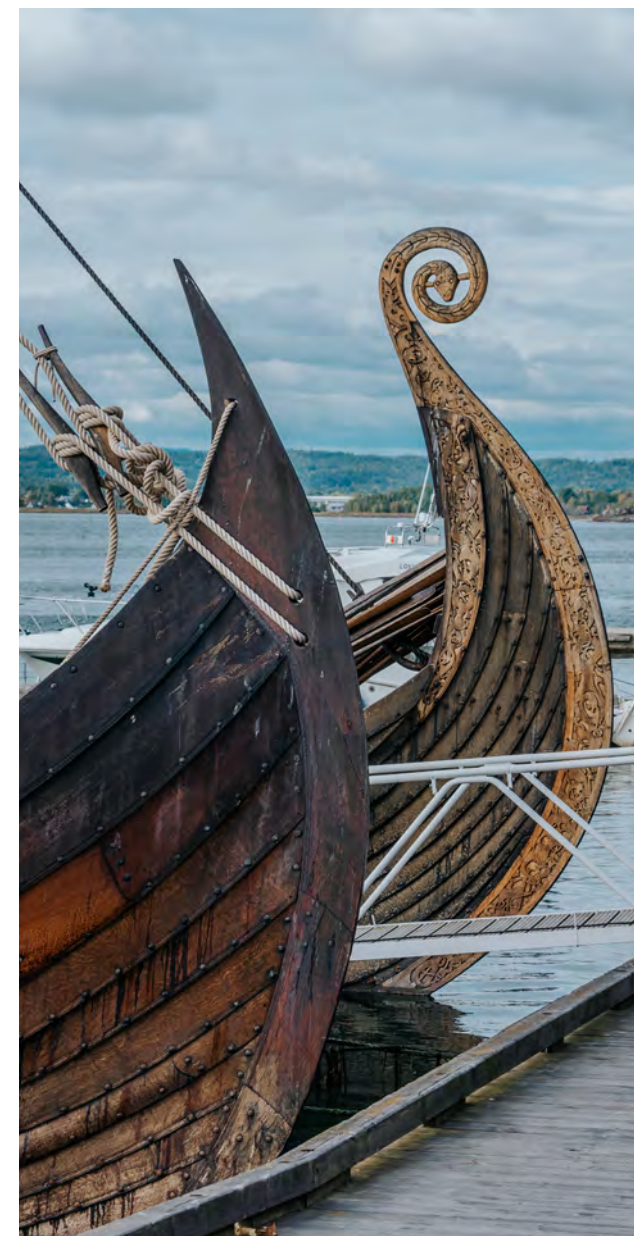


Foto: Anders Palmer Holmen / Vestfold fylkeskommune

Fra strategi til handling

Det er et lederansvar å sette kommunikasjonsstrategien ut i livet. Kommunikasjon er et virkemiddel på lik linje med andre virkemidler for at fylkeskommunen skal nå ønskede resultater, og må integreres tidlig i arbeidsprosessene.

I møtet med innbyggere, samarbeidspartnere, ansatte og andre målgrupper må særlig ledere i sektorer, virksomheter og seksjoner vurdere egen kommunikasjonspraksis opp mot mål, satsinger og tiltak i kommunikasjonsstrategien. Det bør utarbeides kommunikasjonsplaner ved behov.

Endring av dagens praksis gjøres i tråd med føringene i kommunikasjonsstrategien.

Verktøykasse for kommunikasjon

Denne kommunikasjonsstrategien skal fungere i praksis. Den skal være et nyttig arbeidsverktøy for ledere og medarbeidere.

For å møte dette behovet, er det utviklet en verktøykasse for kommunikasjon.

Verktøykassa ligger på Innsida (intranett) og inneholder retningslinjer, rutiner, maler, opplæringsmateriell og annet.

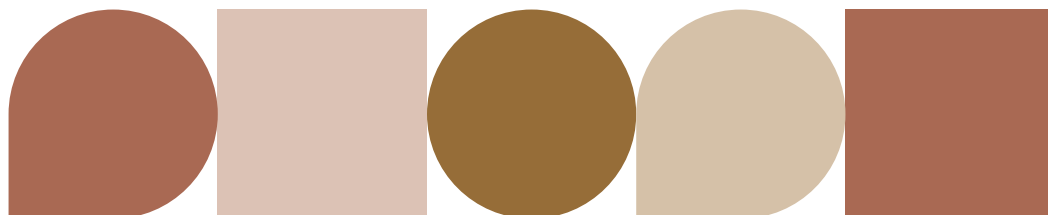
Verktøykassa oppdateres og utvides løpende med verktøy som ledere og ansatte har behov for å kommunisere og informere godt med viktige målgrupper.

Måling av kommunikasjonsarbeidet

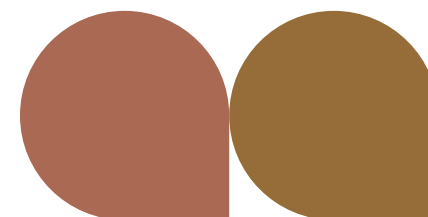
Måling av kommunikasjonsarbeidet gir nødvendig innsikt i hvilke målgrupper Vestfold fylkeskommune faktisk når fram til. Måling kan også gi svar på om kommunikasjons tiltak gir ønsket endring i målgruppenes kunnskap, holdninger eller adferd.

Systematisk måling kan gi innsikt i kanalenes rekkevidde, responsen hos målgruppene eller effekten av kommunikasjonen. Denne kunnskapen vil over tid øke organisasjonen bevissthet rundt kommunikasjon som virkemiddel for å løse fylkeskommunens kjerneoppgaver.

Måling krever både kvantitative og kvalitative metoder. I strategiperioden skal det utvikles en metodikk som ivaretar måling av kommunikasjonsarbeidet. Det skal også utarbeides nye rutiner for rapportering.



Lover som gir føringer for kommunikasjon



Under er noen av de viktigste lovene som har betydning for praktiseringen av kommunikasjon i Vestfold fylkeskommune:

Grunnloven og Den Europeiske Menneskerettighets Konvensjon (EMK)

(EMK gjelder foran norsk alminnelig lov)

Formål: Grunnloven beskytter det demokratiske systemet i Norge, og sikrer offentlig tilgang til dokumenter og informasjon i offentlig forvaltning.

Relevans: Den beskytter ytringsfrihet og pressefrihet, og sikrer personvern og rettferdighet i kommunikasjonen.

Offentleglova

(lov om offentlighet i forvaltningen)

Formål: Sikrer offentlig tilgang til dokumenter og informasjon i offentlig forvaltning.

Relevans: Fylkeskommunen må håndtere forespørsler om innsyn og sørge for at informasjon gjøres tilgjengelig i henhold til lovens krav.

Lov om kommuner og fylkeskommuner

(kommuneloven)

Formål: Regulerer oppgaver og ansvar for kommuner og fylkeskommuner.

Relevans: Fylkeskommunen må følge lovens bestemmelser om informasjonsplikt og samfunnskontakt.

Lov om språk (språklova)

Formål: Har som formål å styrke og sikre bruken av norsk språk i samfunnet, samt å beskytte språklig mangfold.

Relevans: Denne loven setter rammer for hvordan offentlige etater og fylkeskommuner skal bruke språk i sin kommunikasjon. Loven legger vekt på at offentlig kommunikasjon skal være klar og forståelig for alle.

Lov om opphavsrett til åndsverk mv. (åndsverkloven))

Formål: Har som formål å beskytte rettighetene til skaperne av åndsverk, og gir opphavspersoner enerett til å bestemme over bruken av deres åndsverk, inkludert offentliggjøring og distribusjon.

Relevans: Denne loven er relevant av flere grunner, som rettighetsklarering, produksjon av egne verk, offentlig tilgjengelighet, bruk av eksternt materiale og ved personvern og publisering.

Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven)

Formål: Har som formål å sikre en rettferdig, effektiv og åpen saksbehandling i offentlig forvaltning. Den gir regler for hvordan offentlige organer skal behandle saker, inkludert rettigheter og plikter.

Relevans: Loven legger vekt på klar og forståelig kommunikasjon mellom forvaltningen og borgerne. Dette inkluderer veiledningsplikt, som sikrer at parter får nødvendig informasjon for å ivareta sine interesser.

Lov om likestilling og forbud mot diskriminering (likestillings- og diskrimineringsloven)

Formål: Fremmer likestilling og forbyr diskriminering.

Relevans: Fylkeskommunen må sikre at kommunikasjonen er likestillende. Universell utforming er en del av likestilling, og kommunikasjonen må være tilgjengelig for alle.

Lov om likestilling og forbud mot diskriminering (likestillings- og diskrimineringsloven)

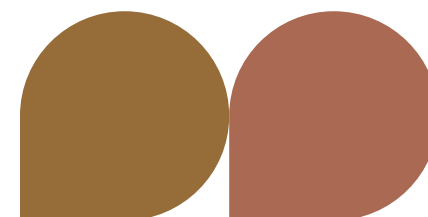
Formål: Fremmer likestilling og forbyr diskriminering.

Relevans: Fylkeskommunen må sikre at kommunikasjonen er likestillende. Universell utforming er en del av likestilling, og kommunikasjonen må være tilgjengelig for alle.

Lov om straff (straffeloven)

Formål: Forhindre krenkelser av beskyttelsesverdige goder.

Relevans: Sikre at kommunikasjonen er hensynsfull og ikke krenker retten til privatlivets fred.



Personopplysningsloven

(GDPR i norsk rett)

Formål: Regulerer behandling av personopplysninger for å beskytte personvernet.

Relevans: Fylkeskommunen må sikre at all kommunikasjon som inneholder personopplysninger, håndteres i samsvar med loven.

Arkivlova

Formål: Sikrer riktig dokumentasjon og arkivering av offentlige dokumenter.

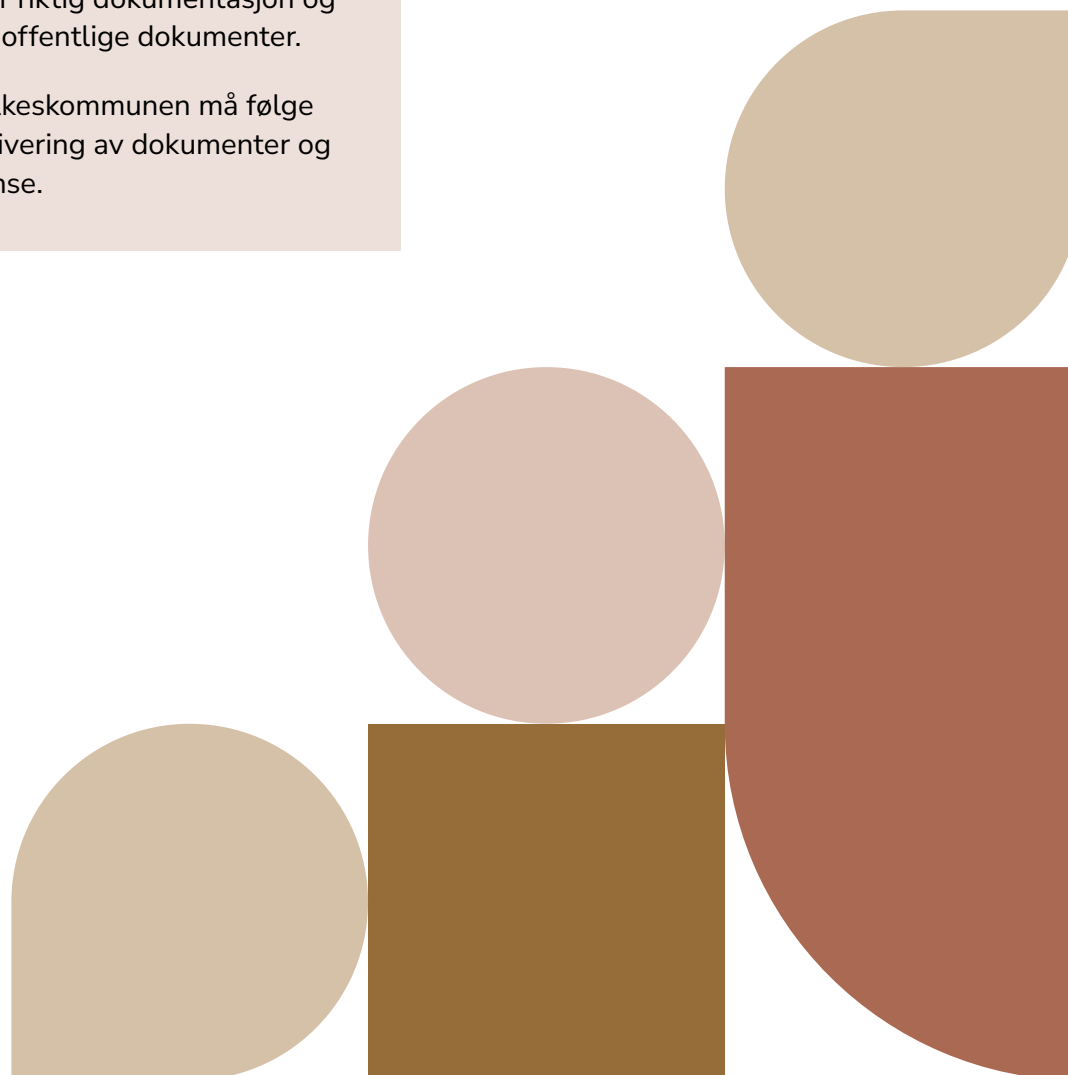
Relevans: Fylkeskommunen må følge regler for arkivering av dokumenter og korrespondanse.

Lov om planlegging og byggesaksbehandling

(plan- og bygningsloven)

Formål: Plan- og bygningsloven fremmer bærekraftig utvikling og samordning av oppgaver på statlig, regionalt og kommunalt nivå.

Relevans: Loven har tydelige krav til medvirkning og åpenhet i planleggingsprosesser. Dette skal sikre at planene er godt forankret i lokalsamfunnet og at ulike perspektiver blir tatt hensyn til.





Vestfold
FYLKESKOMMUNE

Postadresse

Postboks 1213 Trudvang
3105 Tønsberg

Besøksadresse

Svend Foyns gate 9
3126 Tønsberg

Kontakt

33 34 40 00
post@vestfoldfylke.no

