

Hol kommune  
Kommunikasjonsstrategi  
2025-2028





---

# Innholdsfortegnelse

1.	Innledning.....	3
2.	Lovgrunnlag .....	3
3.	Prinsipper for kommunikasjon .....	3
4.	Kommunikasjonsmål.....	4
	Hol kommune er én aktør og kommuniserer helhetlig, åpent og troverdig .....	4
	Innbyggerne kjenner og har tillit til Hol kommune .....	4
	Ansatte har tilhørighet til Hol kommune som arbeidsplass .....	4
	Hol kommune er ledende innen informasjon og kommunikasjon i regionen.....	5
5.	Målgrupper .....	5
	Sentrale målgrupper.....	5
	Særlig aktuelle målgrupper .....	5
6.	Strategiske hovedgrep .....	6
	Kommunikasjon blir en del av alle beslutnings- og arbeidsprosesser.....	6
	Styrke og videreutvikle internkommunikasjonen.....	6
	Ny felles visuell identitet for Hol kommune .....	7
	Øke innbyggerorientering og medvirkning.....	7
7.	Kanalstrategi .....	8
	Hjemmesiden og Friskus kommune er våre hovedkanaler .....	8
	Spredningkanaler .....	8
8.	Roller og ansvar .....	9
	Ansvaret følger linjeprinsippet .....	9
9.	Kriseberedskap .....	10

# 1. Innledning

Kommunens kommunikasjonsstrategi er det overordnede styringsverktøyet for all kommunikasjon i og fra Hol kommune. Strategien støtter opp under målene i kommuneplanens samfunnsdel og gjør det lettere å forstå kommunens rolle som tjenesteyter, myndighet, samfunnsutvikler og demokratisk arena.

Alle ansatte har ansvar for å kommunisere tydelig og levere gode tjenester. Dette er kjernen i kommunens oppdrag. Kommunikasjonsstrategien gjelder for alle ansatte og skal styrke kommunikasjonen, samordningen og engasjementet både internt og eksternt. Den fungerer som en veiledning i rollen som ansatt og når du representerer Hol kommune.

# 2. Lovgrunnlag

- KommuneLOven
- OffentlighetsLOven
- ForvaltningsLOven
- Lov om språk (SpråkLOven)
- Plan- og bygningsLOven
- PersonopplysningsLOven
- ArkivLOven
- EUs webdirektiv (WAD)

# 3. Prinsipper for kommunikasjon

Kommunikasjon er en grunnleggende del av hvordan Hol kommune samhandler med sine innbyggere. For å sikre at informasjonen som deles er nyttig, forståelig og tilgjengelig, har vi etablert fem sentrale prinsipper for kommunikasjon. Disse prinsippene skal veilede all vår kommunikasjon og bidra til å bygge tillit og engasjement blant innbyggerne. Disse prinsippene sammenfatter hovedbudskapet i hele dokumentet.

## **Åpen**

Kommunen skal være åpen og tydelig for innbyggerne. Vi skal dele informasjon på en ærlig og forståelig måte.

## **Helhetlig**

Hol kommune skal kommunisere helhetlig, slik at alle oppfatter at det er kommunen som står som avsender.

## **Frampå**

Kommunen skal være proaktiv og føre var i sin kommunikasjon. Vi skal forutse behov og spørsmål fra innbyggerne og adressere dem effektivt.

### **Medvirkende**

Kommunen skal ta berørte innbyggere med på råd og involvere de. Vi ønsker at innbyggerne skal ha en aktiv rolle i beslutningsprosesser.

### **Tilgjengelig**

Kommunen skal sørge for at relevant informasjon når fram til alle berørte parter. Informasjonen skal være lett å finne og forstå.

## **4. Kommunikasjonsmål**

Kommunikasjonsstrategiens overordnede formål er å bidra til å øke kunnskapen om kommunens samfunnsoppdrag som tjenesteyter, myndighetsutøver, samfunnsutvikler og demokratisk arena. Kommunikasjon er et vesentlig virkemiddel for måloppnåelse. Strategien har følgende fire kommunikasjonsmål:

1. Hol kommune er én aktør og kommuniserer helhetlig, åpent og troverdig
2. Innbyggerne kjenner og har tillit til Hol kommune
3. Ansatte har tilhørighet til Hol kommune som arbeidsplass
4. Hol kommune er ledende innen informasjon og kommunikasjon i regionen

### **Hol kommune er én aktør og kommuniserer helhetlig, åpent og troverdig**

Det vil si at:

- Alle oppfatter at det er Hol kommune som leverer de tjenester og tilbud som kommunen står bak
- Vår kommunikasjon er tydelig og lett å forstå
- Vår kommunikasjon er åpen, inkluderende og tilgjengelig for alle
- Vi er helhetlige og lett å kjenne igjen i vårt profileringsarbeid
- Vi er til stede i de viktigste og mest relevante kanalene

### **Innbyggerne kjenner og har tillit til Hol kommune**

Det vil si at:

- Innbyggere har tillit til at Hol kommune forvalter fellesskapets midler på en god måte
- Innbyggerne forstår hvordan og hvilke beslutningsprosesser de kan påvirke
- Vi sørger for at innbyggerne lett får tak i relevant og brukervennlig informasjon når de trenger det.
- Innbyggerne har tillit til at informasjon fra Hol kommune er korrekt, oppdatert og pålitelig

### **Ansatte har tilhørighet til Hol kommune som arbeidsplass**

Det vil si at:

- Ansatte i Hol kommune opplever hverandre som kollegaer - også på tvers av organisasjonen

- Ansatte opplever Hol kommune som en fremoverlent og lærende organisasjon, der de støttes i å dele kunnskap og prøve ut nye ideer
- Ledelsen kommuniserer tydelig og åpent med ansatte, noe som skaper tillit og engasjement.
- Ansatte kjenner til målene i Hol kommunes overordnede planer
- Ansatte er engasjerte ambassadører for arbeidsplassen sin og tar del i ansvaret for kommunens omdømme

## Hol kommune er ledende innen informasjon og kommunikasjon i regionen

Det vil si at:

- Vi arbeider aktivt med omdømmebygging
- Det legges til rette for kompetanseutvikling innen kommunikasjon og informasjon
- Vi øker prioriteringen av, og hever kvaliteten på, kommunikasjonsarbeidet i hele organisasjonen
- Vi anerkjenner og kommuniserer våre suksesser og milepæler for å bygge stolthet og tillit i både organisasjonen og lokalsamfunnet
- Vi evaluerer jevnlig arbeidet med informasjon og kommunikasjon og er åpne for tilbakemeldinger for å forbedre oss

## 5. Målgrupper

### Sentrale målgrupper

- Innbyggere
  - Barn og unge
  - Eldre
  - Innvandrere
  - Innbyggere uten tilknytning til organisasjoner/grendefullmakt
  - Fritidsboligeiere
  - Gjester
- Ansatte i Hol kommune
- Politikere, lovgivere og premissleverandører
- Kunnskaps-, forsknings- og innovasjonsmiljø
- Nærings- og arbeidsliv
- Frivillig sektor
- Media

### Særlig aktuelle målgrupper

Kommuneplanens samfunnsdel peker på noen utfordringer som gjør at vi bør være ekstra oppmerksomme på følgende målgrupper i årene fremover:

- Innbyggere i etableringsfasen
- Fremtidige innbyggere
- Potensielle arbeidstakere utenfor kommunen
- Utflyttere med tilknytning til Hol kommune
- Innflyttere med og uten tilknytning til Hol kommune
- Innbyggere som står i fare for utenforskap
- Innbyggere som har utfordringer med digitale verktøy

## 6. Strategiske hovedgrep

Strategiske hovedgrep forteller hvilke tiltak vi skal gjennomføre for å nå våre kommunikasjonsmål. De gir oss en klar plan for hva vi skal prioritere og hvordan vi skal jobbe. Dette hjelper oss å holde fokus og jobbe effektivt mot våre mål.

- Kommunikasjon blir en del av alle beslutnings- og arbeidsprosesser
- Vi styrker og videreutvikler internkommunikasjonen
- Ny felles visuell identitet for Hol kommune
- Øke innbyggerorientering og medvirkning
- Styrke et felles drifts- og kompetansemiljø for kommunikasjon

### Kommunikasjon blir en del av alle beslutnings- og arbeidsprosesser

Derfor skal vi:

- Bruke kommunikasjon som et strategisk virkemiddel i alle beslutninger og planlegging i kommunen
- Kommunisere beslutninger og handlinger, og gjøre kommunikasjonsfaglige vurderinger før beslutninger tas
- Sikre at ledere sørger for at organisasjonen har tilstrekkelig og riktig informasjons- og kommunikasjonsevne.
- Sørge for at alle viktige organisatoriske oppdateringer informeres til de ansatte først, før det informeres eksternt
- Utvikle og tilpasse kommunikasjonsplaner for hver sektor

### Styrke og videreutvikle internkommunikasjonen

Derfor skal vi:

- Bruke internkommunikasjon til å bygge fellesskap på tvers av organisasjonen og fremme fagkunnskap
- Bygge stolthet for kommunen som arbeidsplass og løfte frem ansatte som gode ambassadører
- Sørge for tidlig og tydelig kommunikasjon i interne prosjekter og prosesser.

- Øke kommunikasjonskompetansen til ledere og ansatte
- Utvikle og vedlikeholde gode, digitale løsninger for internkommunikasjon og informasjonsdeling som fungerer uavhengig av sektor
- Jobbe kontinuerlig med spesifikke tiltak for å bedre internkommunikasjonen mellom ansatte i virksomheten

## Ny felles visuell identitet for Hol kommune

Det vil si at:

- Hol kommune fremstår helhetlig for ansatte, innbyggere, tilreisende og næringsliv gjennom å ha en tydelig identitet forankret i Hol samfunnet
- Det bidrar til troverdighet, og bygger opp under Hol kommune som en solid tjenesteyter og viktig samfunnsaktør
- Vi øker tilhørighet og stolthet til kommunen og engasjement i lokalsamfunnet
- Vi fremstår attraktive for potensielle nye innbyggere, gjester og næringsliv
- Vi følger prinsipper for universell utforming – for eksempel ved valg av farger og skriftstørrelser – slik at informasjonen blir tilgjengelig for alle

## Øke innbyggerorientering og medvirkning

Derfor skal vi:

- Utvikle tjenester, informasjon og kommunikasjonstiltak basert på innbyggernes behov
- Gjøre det enkelt for innbyggere å få oversikt over hvordan de kan medvirke i planarbeid, beslutninger, høringer og andre politiske prosesser
- Ha gode rutiner for håndtering av henvendelser og tilbakemeldinger
- Sørge for at innbyggere mottar, eller enkelt kan finne, relevant informasjon
- Bruke et klart språk og benytte en personlig språklig tone der det er hensiktsmessig
- Sørge for at innbyggere og andre kan kommunisere med kommunen i enkle og relevante kanaler

## Styrke et felles drifts- og kompetansemiljø for kommunikasjon

Derfor skal vi:

- Opprettholde og videreutvikle en tverrfaglig kommunikasjonsgruppe internt i kommunen
- Fremme samarbeid og kunnskapsdeling mellom ulike avdelinger for å sikre en helhetlig tilnærming til kommunikasjon
- Samarbeide regionalt ved å etablere et nettverk av kommunikasjonsansvarlige fra ulike kommuner for å fremme samarbeid og erfaringsutveksling
- Ha en gruppe med dedikerte medarbeidere som har publiseringstilgang i kanalene, og inngående kjennskap til retningslinjene for disse
- Utvikle klare kommunikasjonsplaner og retningslinjer for å sikre sammenheng og kvalitet i all intern og ekstern kommunikasjon
- Bruke verktøy for kompetansestyring til å identifisere, utvikle og følge opp ansattes kompetanse, samt dele ressurser og erfaringer.

## 7. Kanalstrategi

Kommunen skal være en troverdig og helhetlig aktør. Uansett hvilken kanal som velges, skal det aldri være tvil om hvem som er avsender. Prinsippene for kommunikasjon ligger til grunn, uansett kanal.

### Hjemmesiden og Friskus kommune er våre hovedkanaler

- Hjemmesiden i samspill med Friskus kommune er førstevalg for informasjon og skal gi innbyggerne rask tilgang til **oppdatert** og pålitelig informasjon om kommunens tjenester.
- Innbyggerne skal enkelt kunne bruke selvbetjeningsløsninger for å løse oppgaver digitalt.
- Alle avdelinger skal bruke hol.kommune.no for synlighet, for å sikre enhetlig kommunikasjon og effektiv bruk av ressurser.
- Hjemmesiden vil henvise til relevante eksterne kanaler når dette gir bedre tilgang til informasjon.
- Saker som legges på Friskus kommune skal, når det er relevant, ha utfyllende informasjon på hjemmesiden.

### Spredningkanaler

Kommunen er avhengig av å bruke ulike spredningskanaler for å forsterke budskapet, både internt og eksternt. Innholdet som kommuniseres gjennom disse kanalene vil variere fra sektor til sektor og er beskrevet i kommunikasjonsplaner på sektornivå. Andre kanaler, som f.eks. sosiale medier, vil også følge retningslinjer som beskriver hvordan kommunen skal bruke kanalen.

#### Interne

- Intranett
- Nyhetsbrev
- Ansatte
- Tillitsvalgte
- E-post
- Telefon

#### Eksterne

- Politikere
- E-post
- Sosiale medier (Facebook, LinkedIn, Instagram).
- Lokale og nasjonale medier
- Brev, informasjonsskriv m.m. (analogt og digitalt)
- Skjermer og andre flater hvor det egner seg med korte budskap

## 8. Roller og ansvar

### Ansvaret følger linjeprinsippet

Linjeprinsippet vil si at ansvaret for informasjon og kommunikasjon følger saksansvaret, både for ledere og medarbeidere. Alle må vurdere informasjon og kommunikasjon som en naturlig del av saksbehandlingen og som et virkemiddel på linje med andre virkemidler.

Alle ansatte har et ansvar for å følge kommunikasjonsstrategien. Alle har et selvstendig ansvar for å holde seg informert om hva som skjer i organisasjonen og i egen avdeling, samt for å dele informasjon med andre.

#### **Ordfører**

Ordføreren skal samle innbyggerne i kommunen og representere kommunen utad. Ordføreren er også en kobling mellom de folkevalgte og administrasjonen. Ordføreren blir ofte sett på som selve «kommunen» og har et stort ansvar for å opprettholde tilliten og omdømmet til kommunen. Derfor er det viktig hvordan ordføreren kommuniserer og opptrer i media.

#### **Rådmann**

Rådmannen er øverste leder for kommunens administrasjon og sender ut viktige meldinger om kommunen. Ansvaret kan gis videre til kommunalsjefene, som kan utpeke fagansvarlige.

#### **Folkevalgte**

Våre folkevalgte har ulike roller; arbeidsgiverrollen, styringsrollen og ombudsrollen, og styres derfor ikke av et administrativt verktøy som kommunikasjonsstrategi.

#### **Ledere**

Ut ifra linjeprinsippet har hver leder ansvar for kommunikasjonen i sitt område. Dette inkluderer å holde informasjon oppdatert i interne kanaler, på hjemmesiden og andre steder.

#### **Kommunikasjonsgruppen**

Kommunikasjonsgruppen er organisert slik at alle sektorer i kommunen er representert. Dette sikrer en helhetlig tilnærming til kommunikasjonsarbeidet og fremmer samarbeid på tvers av fagområder.

#### **Ansatte**

Alle ansatte er gode representanter for kommunen i møte med innbyggere, kollegaer, pårørende og andre. Vi tar et selvstendig ansvar for å holde oss informert om egen virksomhet, og vi deler kunnskap til det beste for Hol kommune.



---

## 9. Kriseberedskap

I en krisesituasjon er informasjonsbehovet stort, og vi må være i stand til å håndtere stor pågang fra enkeltpersoner og medier. Hvem som kommuniserer på vegne av Hol kommune i en krisesituasjon, avhenger av krisens art. I utgangspunktet ligger ansvaret der arbeidet foregår til daglig. Ved større beredskapshendelser eller kriser, settes kriseledelse. Da gjelder egne rutiner for kommunikasjon, beskrevet i plan for kommunal kriseledelse.