



## Kommunikationsplan

Projektnamn: Vinterdrift

Avdelning/sektion: Tekniska kontoret

Versionsnr: 01

Upprättad av: Maria Henderson

Datum: 2023-09-25

Uppdaterad: -

---

### Bakgrund och syfte

Snöröjning och halkbekämpning engagerar de flesta invånare i Danderyds kommun varje vinter. Denna kommunikationsplan ska säkerställa att:

- vi visar hur vi planerar att snöröja
- var man kan felanmäla
- vilka gator som är prioriterade
- var man kan cykla
- hur vi arbetar med halkbekämpning
- hur det fungerar med avfallshämtning
- att vi informerar om fastighetsägarens ansvar (avfallstömning och snövallar)

### Aktiviteter

- Skapa en ny sida på [www.danderyd.se/vinter](http://www.danderyd.se/vinter) med all information som våra invånare behöver
- Den redan befintliga sidan [www.danderyd.se/trafik-och-resor/trafik-och-gator/gator/snorojning/](http://www.danderyd.se/trafik-och-resor/trafik-och-gator/gator/snorojning/) uppdateras med aktuell information efter avstämning med driftsansvariga.
- Uppdatera [www.danderyd.se/bygga-bo-och-miljo/avfall-atervinning-och-aterbruk/sophamtning-vid-sno/](http://www.danderyd.se/bygga-bo-och-miljo/avfall-atervinning-och-aterbruk/sophamtning-vid-sno/) med korrekt information och länka vidare till [www.danderyd.se/vinter](http://www.danderyd.se/vinter) för mer information.
- Löpande publicera information om avfallshämtning och fastighetsägarens ansvar
- Vi står redo att publicera information och hänvisa till ovanstående sidor på sociala medier så snart det blir aktuellt (exempelvis vid ett omfattande snöfall)
- Berätta om danderydsappen för felanmälan



## Kommunikationsstrategier

Kommunikationen ska vara:

- Snabb: Information ska ges så fort det är möjligt, oavsett hur mycket eller hur lite det finns att berätta.
- Aktiv: De vanligaste frågorna ska besvaras i lämpliga kanaler, framför allt Facebook och Instagram.
- Tillgänglig: Information ska vara lätt att hitta och lätt att förstå. Webben uppdateras kontinuerligt, telefonsamtal besvaras och Kontaktcenter är förberedda och kan svara på frågor.
- Öppen: Frågor ska besvaras och beslut och överväganden förklaras och motiveras.
- Saklig: Informationen vi lämnar ska bygga på de fakta vi har. Vi lämnar så uttömmande svar som möjligt med den information vi känner till.
- Mänsklig: Medkänsla och respekt ska genomsyra kommunikationen.

## Kanaler och talespersoner

**[www.danderyd.se](http://www.danderyd.se)**

Kommunens webbplats är den viktigaste kanalen för kommunikation till våra invånare. Webben bör kontinuerligt uppdateras med information om hur vi snöröjer och halkbekämpar.

### Kontaktcenter

Kommunens Kontaktcenter bör kontinuerligt uppdateras om hur kommunen arbetar med snöröjning och halkbekämpning.

### Media

Media är en viktig kanal för att nå ut med information till allmänheten.

### Talespersoner

Kontaktcenter bör vara vår främsta kontaktkanal, i andra hand driftansvariga.