



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 med all information som våra invånare behöver
- Den redan befintliga sidan 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/ med korrekt information och länka vidare till 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

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.