

## Kommunikationspolicy för AB Botkyrkabyggen

AB Botkyrkabyggen är ett av landets större allmännyttiga bostadsföretag. Det ägs av Botkyrka kommun. Företaget äger, förvaltar och bygger bostäder i kommunen. Ungefär 80 procent av lägenheterna är byggda under miljonprogramåren och ska renoveras de kommande tio åren. Samtidigt ska företaget nyproducera bostäder, och arbeta med konceptboenden.

Kommunikationsarbetet styrs av ägardirektiv, företagets vision och affärsplan. Kommunikations- och marknadsavdelningen har en stödjande funktion för hela företaget. Kommunikationschefen är ansvarig för intern kommunikation, extern kommunikation och marknadsföring, varumärket, sponsring och samarbeten, samt mediakontakter.

Botkyrkabyggen har att ta hänsyn till bland annat följande lagar, som också styr kommunikationsarbetet:

- *Tryckfrihetsförordningen* – innehåller rätten att ta del av allmänna handlingar, den så kallade offentlighetsprincipen.
- *Offentlighets- och sekretesslagen* – innehåller begränsningar i rätten att ta del av allmänna handlingar. Exempel på sekretessbelagda uppgifter kan vara sådant som gäller bolagets affärs- och driftförhållanden, upphandlingar eller uppgifter om hyresgästers personliga förhållanden.
- *Aktiebolagslagen* – styr beslutsordning och rapporteringsplikt, exempelvis vad som ska rapporteras till Bolagsverket.
- *Personuppgiftslagen* - skyddar människor mot att deras personliga integritet kränks genom behandling av personuppgifter.
- *Lagen om allmännyttiga kommunala bostadsaktiebolag, "Allvill-lagen"* – som bland annat reglerar värdeöverföringar.

### Kommunikation är ett gemensamt ansvar

Kommunikation är framför allt ett ansvar för ledningen.

Vd, kommunikationschef och avdelningscheferna har ansvaret för att kommunikationen fungerar i organisationen. Varje avdelningschef har ansvar för att personalen är väl informerad med den information som finns att tillgå.

Samtidigt har medarbetare på alla nivåer i organisationen ansvar för att ge och söka den information de behöver i sitt arbete.

Det är all personals ansvar att informera och möta kunderna i dialog.

### Intern kommunikation först – extern därefter

Styrelse och personal informeras alltid först, därefter informeras de boende och slutligen extern kommunikation i exempelvis media.



Personalen är de som först möter boende. Därför måste personalen vara väl informerad. De kan då på ett professionellt och tryggt sätt svara på de boendes frågor. Företagets anställda är de bästa ambassadörerna för varumärket. Ibland kan skeenden gå så fort att personalen inte hinner bli informerad före media. Då ska personalen informeras så snart det är möjligt.

### **Kommunikation inriktad på kunden**

Kunderna ska få rätt information vid rätt tidpunkt från Botkyrkabyggen. Boende ska vara väl informerade om det som sker i deras hus och område.

Detta är särskilt viktigt i den renoveringsfas som företaget är inne i.

Det ska vara enkelt att följa processer som rör boendet genom företagets kommunikationskanaler, på exempelvis hemsidan.

Botkyrkabyggen kommunicerar i skriftlig information huvudsakligen på svenska, samt erbjuder tolkhjälp. Samtidigt får inte språkbegränsningar hindra kommunikationen. Ibland överväger företaget översättning till andra språk.

Företaget väljer kommunikationskanal för att nå kunderna på bästa sätt.

### **Principer för Botkyrkabyggens kommunikation**

#### **Korrekt**

Botkyrkabyggen har likabehandling som ledstjärna. Detta gäller både i dialog internt och externt. Information inom företaget samt från företaget utåt, ska vara saklig och korrekt.

#### **Tydligt**

Botkyrkabyggen har enkla regler för allt som rör boendet och kontakterna med företaget. Reglerna är lika för alla, och kommuniceras med såväl de boende som externt.

Viktiga förändringar för de boende kommuniceras i olika kanaler, så att tydlighet uppnås.

Företaget uttrycker sig enkelt och begripligt, och undviker fackuttryck.

Både internt och externt ska det tydligt framgå datum och vem som är avsändare.

#### **Öppet redovisat**

Företaget har öppen redovisning av de regler som styr verksamheten.

Botkyrkabyggens processer är enkla att ta del av för de boende exempelvis i elektroniska medier.

Personalen ska uppleva att det är tydligt hur företaget agerar och varför. Alla är lika värda och allas idéer och förslag är värdefulla.

Beslutad av styrelsen 2014-02-24

