

1 Kommunikationspolicy

1.1 Bakgrund och inledning

Varumärket Svenska Bostäder skapas av de samlade intryck som människor har av företagets tjänster, service och kunskap. Våra intressenter – hyresgäster, politiker, allmänhet, samarbetspartners och medarbetare – bildar sig en uppfattning om Svenska Bostäder via olika informations- och marknadsföringskanaler men också via massmedia, grannar, vänner och kollegor. Framförallt påverkas de av hur de bemöts av Svenska Bostäders medarbetare.

Mot bakgrund av detta, är det viktigt att företaget har en policy som garanterar hög kvalitet och samordning av Svenska Bostäders kommunikationsinsatser.

Genom aktiv kommunikation kan vi förvalta och utveckla organisationens samlade förtroendekapital och kunskap i den riktning vi vill. Genom kommunikation kan vi också skapa handlingsutrymme för pågående och planerad verksamhet.

Utgångspunkten för Svenska Bostäders samlade kommunikationsinsatser är företagets visionssats: *Svenska Bostäder – Värden för dig*, med tillhörande framgångsfaktorer.

Svenska Bostäders varumärke ska associeras med: prisvärdhet, kostnadseffektivitet, valfrihet, miljöhänsyn, god kvalitet, kundorientering, hemkänsla, trygghet/stabilitet, lärande, utveckling/förnyelse, omsorg, engagemang, ärlighet och etik.

1.2 Syfte

Syftet med denna kommunikationspolicy är att stärka vårt varumärke och aktivt bidra till att företaget uppfyller sina mål. Policyn ska ge en övergripande bild av vilka värderingar som styr varumärkesarbetet. Syftet är också att stärka den gemensamma värdegrunden och företagskulturen.

1.3 Definitioner

Med kommunikation avses de aktiviteter genom vilka företaget upprätthåller kontakt med sina intressenter, till exempel hyresgäster, presumtiva hyresgäster, politiker, beslutsfattare, myndigheter, samarbetspartners och medarbetare.

Kommunikation bygger på interaktivitet och ska leda till någon form av påverkan av en attityd eller ett förhållningssätt. Information ska leda till ökad kunskap.

1.4 Omfattning och avgränsning

Denna policy omfattar samtliga anställda. Varje medarbetare har ansvar för att våra intressenter bemöts med en öppen, korrekt och serviceinriktad attityd. Varje medarbetare har också ett eget informationsansvar, som både består av rätten att vara informerad och skyldigheten att själv söka och lämna information.

Varje affärsområdes-, avdelnings- och enhetschef ansvarar för såväl marknadskommunikationen som den interna kommunikationen inom sitt område.

Chef för affärsutveckling, underställd VD, är högst ansvarig för företagets marknads- och kundkommunikation och har därmed övergripande ansvar för styrning, samordning och uppföljning av företagets insatser inom dessa områden.

Informationschefen, underställd chefen för VD-staben, ansvarar för samordning och utformning av företagets interna och externa information, vilket inkluderar information riktat till hyresgäster, samt styrning och uppföljning av företagets budskap i press och media.

Kommunikation

Svenska Bostäder ska ha ett starkt varumärke och sträva efter att hyresgäster, stockholmare, medarbetare etc väl känner till oss och vet vad vi står för. För att underhålla Svenska Bostäders starka varumärke ska vi själva driva en aktiv, öppen och trovärdig kommunikation med omvärlden och inom företaget. Vi ska:

- Skapa kunskap och överblick över vår verksamhet, våra förutsättningar och mål.
- Vara öppna, tjänstvilliga och ärliga i kontakter med våra intressenter.
- Erbjuder målgruppsanpassad information i ett flertal kanaler.
- Planera och samordna kommunikationsinsatser för största möjliga effekt.
- Ha en tydlig och enhetlig profil.
- Underlätta genomförande av beslut.
- Stimulera dialog och lärande av varandra.
- Stärka en gemensam värdegrund inom företaget.
- Stärka bilden av Svenska Bostäder som en attraktiv plats för boende, samarbete och som attraktiv arbetsgivare.

2 Kopplingar till andra dokument

Denna policy och hur den ska tillämpas beskrivs närmare i *Regler för profilkläder*, *Regler för grafisk profil*, *Regler för bidrag och sponsring*, *Regler för presentreklam*, *Regler för kontakter med massmedia* och *Regler för intern kommunikation*.

Ansvarig
Antagen

Sven Belfrage, Stabschef/Vice VD
VD / Styrelse, ÅÅ-MM-DD

Revisionshistoria:

VER.	DATUM	FÖRFATTARE	GODK.	BESKRIVNING	AVSNITT
1.0	ÅÅ-MM-DD	Förnamn Efternamn	VD/ Styrelse	Ändrat omfattning	1.4