



Principper for Ankestyrelsens kommunikation

Med afsæt i styrelsens strategi har vi formuleret tre principper, som fungerer som et kompas for vores eksterne kommunikation.

Princip 1: Åbenhed – Vi bringer vores viden i spil

Vi er sat i verden for at sikre retssikkerheden. Det gør vi på borgerniveau, på førstestansniveau og på samfundsniveau. Det stiller krav til vores åbenhed. Vi deler derfor aktivt ud af vores faglige viden og er i dialog med vores omverden.

Princip 2: Vi målretter vores kommunikation

Vores kommunikation er målrettet modtagerne. Vi kender vores primære målgrupper – borgere, relevante fagpersoner og førstestanser – og kommunikerer præcist og relevant.

Princip 3: Vi har fokus på anvendelighed

Vi kommunikerer vores viden og resultater, så det kan bruges. Det skal være nemt at omsætte det, vi kommunikerer, til handling. Borgere og førstestanser skal forstå vores begrundelser, så vores afgørelser giver mening. Vi skal kommunikere forståeligt om vores vejlednings- og praksiskoordinerende aktiviteter, herunder vores principmeddelelser.

Indsatser frem til 2025

Med afsæt i de tre principper har vi defineret fire indsatser, som vi prioriterer frem til 2025. Målet er at styrke Ankestyrelsens eksterne kommunikation.

1. Ankestyrelsens hjemmeside

- Ankestyrelsen vil med udgangspunkt i en foranalyse af vores målgrupper og deres behov vurdere, hvordan vores hjemmeside kan forbedres.

2. Styrket faglig formidling

- Ankestyrelsen vil arbejde for, at vores målgrupper har et nuanceret billede af vores indsats for at sikre retssikkerheden, og vi kommunikerer vores faglige viden, så den umiddelbart kan anvendes af modtageren.

3. Tilgængelighed og formidling af afgørelser

- Ankestyrelsen vil løbende arbejde med den direkte kommunikation med borgere, herunder i afgørelsesbreve.

4. Systematisk måling og opfølgning på kommunikationsinitiativer

- Ankestyrelsen vil med målinger og systematisk brug af statistik på brugeradfærd indhente viden om vores målgruppers behov, så vores faglige kommunikation altid målrettes vores interessenters disse.



Evaluering

Ankestyrelsen vil inden udgangen af 2025 evaluere på de fire indsatser. Ankestyrelsens eksterne kommunikation – principper og indsatser er godkendt af Ankestyrelsens direktion i december 2021.