



KRIMINALOMSORGEN

# Kriminalomsorgens kommunikasjonsstrategi

2006 – 2007

*«vi er avhengige av tillit hos publikum og et godt samarbeid med pårørende, interesseorganisasjoner, politi, domstoler og forvaltningen for å kunne lykkes med våre oppgaver»*

## Forord

Det er en krevende samfunnsoppgave kriminalomsorgen skal løse. Å frata et menneske friheten er én av de kraftigste former for maktutøvelse vi har. Dette ansvaret forplikter og utfordrer, det engasjerer og berører, og vi er helt avhengig av krav og synspunkter fra offentligheten for å sikre at soningen skjer på en etisk og juridisk forsvarlig måte.

Som samfunnets straffegjennomføringsapparat er vi i kriminalomsorgen avhengige av tillit hos publikum og et godt samarbeid med pårørende, interesseorganisasjoner, politi, domstoler og forvaltningen for å kunne lykkes med våre oppgaver. God kriminalomsorg oppstår i det vi finner den rette balansen mellom samfunnets sikkerhet og individuelle utviklingsmuligheter, og det er vårt ansvar å bidra til at den offentlige debatten i størst mulig grad er preget av åpenhet og kunnskap om disse vanskelige avveiningene. En samordnet kommunikasjonsvirksomhet er ett av virkemidlene vi bruker for å nå dette målet.

Denne strategien skal være retningsgivende for kriminalomsorgens samlede kommunikasjonsarbeid. Den skal være ledelsens og medarbeidernes redskap for å sikre allmennheten reell tilgang til informasjon om kriminalomsorgens arbeid og ansvarsområde.

Den skal gi de tilsatte en felles forståelse av hvilke mål, prinsipper og virkemidler som gjelder i kommunikasjonsvirksomheten, og den skal medvirke til at den offentlige debatt omkring kriminalomsorgen er mest mulig faktabasert, nyansert og korrekt. Slik ønsker vi å gjøre etaten mer:

- åpen, synlig og tilgjengelig
- helhetlig og samordnet i sin kommunikasjon
- bevisst på hvordan man bruker informasjon og kommunikasjon som virkemiddel
- tydelig på roller, ansvar og prinsipper.

Dette er første gang kriminalomsorgen samler og gir felles nasjonale føringer for sin kommunikasjonsvirksomhet. Hver region og hver enhet skal nå omsette disse til lokale planer for på den måten å nå frem med sitt budskap på en best mulig måte. God informasjon og kommunikasjon er et viktig bidrag til å skape en bedre kriminalomsorg. Ta dokumentet i bruk, og gjør det til en integrert del av arbeidet med å trygge samfunnet og legge forholdene til rette for god rehabilitering.

**KRISTIN BØLGEN BRONEBAKK**  
*ekspedisjonssjef*

## Prinsipper og mål

I norsk språkbruk benyttes ofte begrepene informasjon og kommunikasjon om hverandre. En enkel måte å skille mellom disse to ordene, er å si at kommunikasjon betegner prosessen, mens informasjon omhandler produktet eller budskapet. Informasjon er på den måten det som blir formidlet i en kommunikasjonsprosess.

Kriminalomsorgens kommunikasjonsvirksomhet skal både eksternt og internt drives i henhold til statens informasjonspolitikk. Den statlige informasjonspolitikken inneholder fem hovedprinsipper:

- **Helhetsprinsippet** innebærer at all informasjon som gis fra det statlige organet, i størst mulig grad skal samordnes slik at den fremstår som helhetlig for mottakeren. Dette fordrer en åpen og god kommunikasjon internt i virksomheten.
- **Kommunikasjonsprinsippet** innebærer at all informasjonsvirksomhet i størst mulig grad skal ta hensyn til både avsenders og mottakers behov. For at budskapene skal nå fram hos mottaker, må kommunikasjonen foregå ut fra målgruppens ståsted og behov.

- **Prinsippet om aktiv informasjon** innebærer at forvaltningen skal gjøre kunnskap om virksomheten lett tilgjengelig gjennom ulike kanaler. Det statlige organet skal på eget initiativ gjøre informasjonen raskt tilgjengelig og ikke avvente krav om innsyn. Det skal lytte til målgruppene og finne ut hvordan man best kan nå frem med sitt budskap. Det skal svare på spørsmål på en åpen, ærlig og korrekt måte, og det skal praktiseres meroffentlighet.
- **Linjeprinsippet** innebærer at hver enkelt enhet som har ansvar for en sak, også har hovedansvaret for informasjonen.
- **Prinsippet om informasjon som lederansvar** innebærer at ledelsen i det statlige organet og ved den enkelte enhet er ansvarlig for at kommunikasjonsstrategien blir satt ut i live. Det skal på alle nivåer være avklart hvem som har fullmakt til og ansvar for å informere i de ulike saker.

Kriminalomsorgens kommunikasjonsstrategi bygger på disse prinsippene, samt på de lover for informasjon som gjelder forvaltningen – slik som offentlighetsloven, forvaltningsloven og straffegjennomføringsloven.

Basert på de generelle bestemmelsene for offentlig informasjon, har kriminalomsorgen satt seg følgende overordnede kommunikasjonsmål:

*Kriminalomsorgen skal gjennom planlagt informasjons- og kommunikasjonsvirksomhet formidle sitt budskap presist, nøkternt og pålitelig, påvirke holdninger, opprettholde et godt forhold til innsatte, domfelte, tilsatte og omverdenen, og bidra til økt kunnskap om etatens arbeid og ansvarsområde.*

For å nå dette målet, skal kriminalomsorgen sørge for at:

- alle blir gitt tilgang til informasjon om kriminalomsorgens arbeid, så sant dette ligger innenfor de rammer regelverket setter for kriminalomsorgens adgang til å dele opplysninger med offentligheten.
- alle som er i kontakt med kriminalomsorgen, skal oppleve at de får svar og at vi er interessert i å lytte til deres spørsmål, synspunkter og meninger.
- all informasjon som blir gitt, er vurdert i forhold til hva som skal formidles, hvem informasjonen skal formidles til og hvordan dette skal gjøres.
- alle som gir informasjon fra kriminalomsorgen, skal ha så god kunnskap om etaten og sin egen rolle at den informasjon som gis til andre, er korrekt og helhetlig.

*«oppretholde et godt forhold til innsatte, domfelte, tilsatte og omverdenen»*

## Målgrupper

Som samfunnets straffegjennomføringsapparat skal kriminalomsorgen forholde seg til alle innbyggere i Norge – enten de møter oss som innsatte, domfelte, pårørende, advokater, politikere, forskere, journalister, privatpersoner og kolleger, eller som representanter for frivillige organisasjoner, undervisningssektor, sosialtjeneste, helsetjeneste, tjenestemanns-organisasjoner osv.

Kriminalomsorgens kommunikasjonsvirksomhet skal være tilpasset ulike målgrupper. Før man går ut med informasjon, er det dermed av avgjørende viktighet å identifisere hvem som har interesse av saken, hvilke kanaler som skal brukes og hvordan man utformer budskapet. Saker som har bred interesse, skal prioriteres i dette arbeidet. Kriminalomsorgen skal samtidig ha forståelse for at ulike medier har ulike interesser og behov for informasjon. Alle presseorganer skal ha lik rett til informasjon.

Denne kommunikasjonsstrategien retter seg mot følgende målgrupper:

- Overordnede myndigheter
- Det allmenne publikum
- Egen organisasjon
- Justissektoren for øvrig
- Egne tilsatte
- Innsatte/domfelte
- Pårørende
- Presse/media
- Forvaltningssamarbeidspartnere
- Interesseorganisasjoner
- Tjenestemannsorganisasjoner
- Advokater
- Forskningsinstitusjoner
- Mulige jobbsøkere til kriminalomsorgen

*«før man går ut med informasjon, er det av avgjørende viktighet å identifisere hvem som har interesse av saken, hvilke kanaler som skal brukes og hvordan man utformer budskapet»*

## Kommunikasjonsområder

### Intern kommunikasjon

God ekstern informasjon og kommunikasjon er avhengig av god informasjon og kommunikasjon innad i organisasjonen. Det er derfor viktig å sørge for en åpen, effektiv og korrekt informasjonsflyt internt – både på sentralt, regionalt og lokalt nivå.

I denne strategien forstår vi intern kommunikasjon som all informasjonsutveksling mellom kriminalomsorgens ulike enheter og organisatoriske nivåer.

Målet for den interne informasjonsvirksomheten er at alle tilsatte skal vite hva som er kriminalomsorgens oppgaver, beslutninger og politikk i viktige spørsmål. Alle medarbeidere skal ha lett tilgang til å kunne skaffe seg informasjon om saker som er nødvendig for det arbeidet han eller hun gjør. For å sikre en god informasjonsflyt må ansvar være klart, og det må etableres rutiner for informasjon og kommunikasjon innen hver enhet og mellom de ulike enheter og organisatoriske nivåer. Det påligger lederne i etaten et særskilt ansvar å planlegge kommunikasjonstiltak generelt og i spesielle saker.

Mye informasjon spres gjennom personlige kontakter og relasjoner i det daglige arbeidet. Andre kanaler for intern informasjon kan være:

- Lunsjseminar og allmøter
- Fagkonferanser
- Etatsbladet *Aktuelt for kriminalomsorgen*
- Kriminalomsorgens internettside
- Kriminalomsorgens interne vevtjenester
- Rapporter og trykksaker

### Ekstern kommunikasjon

Kriminalomsorgen gjennomfører straffereaksjoner mot enkeltindivider og vil derfor være omfattet av særlig interesse fra medier, pårørende og andre. For å møte disse utfordringene, skal kriminalomsorgen tilstrebe størst mulig åpenhet innenfor de rammer lovverket setter. Vi skal praktisere meroffentlighet, og vi skal utvikle en kommunikasjonskultur mot omverdenen som bygger på tilgjengelighet, troverdighet og aktiv holdning. Det er både riktig og viktig at så vel mediene som publikum får tilgang til å se og vurdere hva kriminalomsorgen gjør. Tilgjengelighet, respekt, profesjonalitet og handlekraft gir trygghet og skaper tillit i samfunnet. Det påligger derfor også her lederne et særskilt ansvar å planlegge kommunikasjonstiltak generelt og i spesielle saker.

Som nevnt, spres mye informasjon gjennom personlige relasjoner og kontakt. Dette gjelder ikke minst i kommunikasjonen med innsatte og domfelte. I henhold til *Strategi for faglig virksomhet i kriminalomsorgen 2004-2007* skal det sosiale livet i fengslet utformes slik at det oppnås et helhetlig og sammenhengende læringsmiljø der problemløsning og mestring står sentralt, og der programmer, arbeid, undervisning og andre former for miljøarbeid gjensidig styrker og supplerer hverandre. Sosial samhandling er grunnleggende for personlig utvikling, og god kommunikasjon mellom tilsatte og innsatte/domfelte er av avgjørende betydning for en god straffegjennomføring.

Kanaler for ekstern informasjon kan være:

- Riksdekkende, regionale og lokale medier
- Justis- og politidepartementets internettside
- Kriminalomsorgens internettside
- Etatsbladet *Aktuelt for kriminalomsorgen*
- Telefon
- Individuell kontakt med innsatte, domfelte og besøkende
- Intern-TV i enhetene
- Oppslagstavler i enhetene
- Konferanser, seminar og møter
- Forskningsrapporter, evalueringer og andre trykksaker
- Fagpresseartikler
- Debattartikler
- Utdanningsmesser
- Pressemeldinger, pressekonferanser, journalistseminar
- KRUS-biblioteket, som er spesialbibliotek om og for kriminalomsorgen

Offentlig virksomhet opplever økte krav til informasjon og kommunikasjon. Antall medier har økt kraftig, og en mer aktiv bruk av Internett har skapt større forventninger til rask informasjonspredning. Det er derfor viktig at både Justisdepartementets og kriminalomsorgens nettsider er løpende oppdatert og at stoffet er bearbeidet og gitt en form tilpasset mediet. Våre saksbehandlingsrutiner skal videre oppfylle behovet for hurtig og korrekt informasjon, og vi skal kommunisere våre mål for saksbehandlingstid på et tidlig stadium i prosessen.

«vi skal utvikle en kommunikasjonskultur som bygger på tilgjengelighet, troverdighet og aktiv holdning»

## Roller, ansvar og organisering

### Politisk ledelse og Kriminalomsorgsavdelingen

Statsråden er ansvarlig for all virksomhet i Justisdepartementet, inkludert informasjon og kommunikasjon. Statsråden kan angi retning og ønsker for dette informasjonsarbeidet.

Det er statsråden alene som er ansvarlig for kommunikasjonen med Stortinget. Kriminalomsorgsavdelingen i Justisdepartementet bistår politisk ledelse i dette arbeidet. I tillegg skal embetsverket aktivt bidra til at statsrådets beslutninger blir kjent for offentligheten.

Ved siden av denne funksjonen, er Kriminalomsorgsavdelingen også et direktorat: Kriminalomsorgens sentrale forvaltning (KSF). Kriminalomsorgsavdelingen arbeider med budsjett og politiske saker og er overordnet KSF.

### Kriminalomsorgens sentrale forvaltning

KSF har det øverste faglige og administrative ansvaret for kriminalomsorgen og vil normalt informere om utviklingen av saker som angår hele eller store deler av etaten. Siden Kriminalomsorgsavdelingen i Justisdepartementet også utgjør KSF, stiller dette store krav til rolleforståelse og skjønnsutøvelse. Saker som kommer i media, kan ofte ha elementer av både faglig og politisk karakter. Forholdet mellom disse kan i mange tilfeller være vanskelig å bestemme på forhånd: hvem vil reagere på saken, hva vil en eventuell kritikk bestå av, er dette en god eller dårlig sak – og for hvem er det i så fall dette? Det er av den grunn viktig med et tett samarbeid mellom Kriminalomsorgsavdelingen, Kriminalomsorgens sentrale forvaltning og presse-

og informasjonsenheten i Justisdepartementet. Det er KSF som er ansvarlig for den løpende kommunikasjonsvirksomheten fra kriminalomsorgen.

Kriminalomsorgsavdelingen eller KSF skal som hovedregel ikke overta informasjonsansvaret i saker som er til behandling i regioner eller enheter. Det kan imidlertid bli gjort unntak i saker som er eller kan bli politiske eller som har stort potensiale i forhold til befolkningens oppfattelse av og tillit til kriminalomsorgen.

### KRUS og KITT

Kriminalomsorgens utdanningscenter (KRUS) og Kriminalomsorgens IT-tjeneste (KITT) er organisatorisk direkte underlagt KSF. Direktøren ved KRUS og KITT er ansvarlig for at kommunikasjonsstrategien er kjent blant de tilsatte. De har også ansvar for å varsle KSF om saker som kan få medieoppmerksomhet.

### Regionene

Kriminalomsorgens regionledelse har på samme måte ansvar for at kommunikasjonsstrategien er kjent i egen region og at målene blir fulgt opp. Regionledelsen har også ansvar for å varsle KSF om saker som kan få medieoppmerksomhet.

### Enhetene

Fengslene og friomsorgskontorene har hovedansvaret for informasjon i enkeltsaker og står i førstelinjen i forhold til den enkelte bruker. Videre er enhetene ansvarlig for å presentere sin virksomhet på en helhetlig og god måte.

*«god informasjon og kommunikasjon er et viktig bidrag til å skape en bedre kriminalomsorg»*

«det er både riktig og viktig at så vel mediene som publikum får tilgang til å se og vurdere hva kriminalomsorgen gjør»

## Rettslige sider ved kommunikasjon

All kommunikasjon i kriminalomsorgen skal finne sted innenfor de rettslige rammer som følger av blant annet straffegjennomføringsloven § 24 om intervju og reportasjer fra fengslene, forvaltningsloven § 13 og straffegjennomføringsloven § 7 h om taushetsplikt om forhold av sikkerhetsmessig og personlig karakter.

Enhver som gjør tjeneste i kriminalomsorgen, har taushetsplikt om det vedkommende i tjenesten får vite om personlige og sikkerhetsmessige forhold i enhetene.

Enhetene skal på forhånd godkjenne alle forespørsler om å lage reportasjer eller andre medieproduksjoner i et fengsel eller friomsorgskontor. Det skal tilrettelegges for en effektiv og forsvarlig gjennomføring av de innvilgete journalistiske aktivitetene, og det skal utvises åpenhet om informasjon som ikke er taushetsbelagt av hensyn til personvern eller sikkerhetsmessige forhold.

Ved alle mediebesøk gjelder ordinære kontrollrutiner ved enheten, og hensynet til ro, orden og sikkerhet skal ivaretas ved fastsettelsen av vilkår. Skulle det vise seg at disse vilkårene ikke oppfylles, skal reportasje nektes. Direkteoverførte sendinger skal som hovedregel ikke gjennomføres i fengsler og friomsorgskontor. Kriminalomsorgen tillater ikke at celleplasser benyttes til overnatting av andre enn innsatte og domfelte.

Innsatte og domfelte har det samme krav på yringsfrihet som alle andre. For den varetaktsinnsatte kan imidlertid annet være bestemt ved en rettslig avgjørelse (brev- og besøksforbud eller brev- og besøkskontroll). For både varetaktsinnsatte og domfelte gjelder de vanlige regler om kontroll av telefon, post og besøk.

Kriminalomsorgen skal ikke sensurere hva som sies, formidles eller skrives i en reportasje eller et intervju. En journalist som får tillatelse til å intervju en innsatt eller lage en reportasje i et fengsel, kan imidlertid pålegges taushetsplikt om for eksempel andre innsatte, sikkerhetsmessige forhold, rutiner ved enheten, og opplysninger om hvordan de tilsattes tjeneste er innrettet. Kriminalomsorgen har, bortsett fra sitatsjekk ved egne avgitte uttalelser, ikke anledning til å forhåndsgodkjenne innholdet i en reportasje før publisering, og det er opp til den enkelte journalist å overholde taushetsplikten. Brudd på denne kan medføre straffeansvar.

Ved intervju av en innsatt eller domfelt skal dette gjennomføres slik at de øvrige innsatte og domfelte ikke blir eksponert for journalister.

Ved gjennomføringen av et reportasjebesøk skal de innsatte og domfelte i forkant gjøres oppmerksom på tidspunkt for besøket og hva som er formålet med det. Det skal her tas hensyn til at enkelte innsatte ikke ønsker å møte utenforstående og at også disse har krav på å få benytte relevante fellesarealer uforstyrret. Besøkene må derfor gjennomføres så skånsomt som mulig for de øvrige innsatte, noe som blant annet vil ha betydning for hvor eventuelle intervju gjennomføres, tidspunktet for besøket og hvor lenge det skal vare.

Det er enhetene som skal gjøre disse vurderingene. Ved tvil skal man kontakte regionen.

## Kommunikasjon i krisesituasjoner

En krise oppstår som regel fort, uventet og med krav om raske beslutninger. I alle slike situasjoner foreligger det et stort informasjonsbehov. Det er ofte mange aktører involvert, og der det ikke blir gitt informasjon, vil rykter, spekulasjoner og usannheter lett få grobunn. Sagt på en annen måte: Det er ikke uvanlig at det oppstår to kriser, den virkelige krisen og informasjonskrisen. Dersom vi ikke løser den siste på en forsvarlig måte, vil det heller ikke virke som om vi har løst den første. Det er derfor viktig å reagere raskt. Har man lite eller ingen informasjon, er det bedre å si klart fra om dette og heller fortelle når man kan forvente å få vite noe mer.

All informasjon skal være pålitelig. Den skal være faktabasert, fylle målgruppens informasjonsbehov og fungere fryktdempende. God informasjon og kommunikasjon er med andre ord et vesentlig virkemiddel for å håndtere en krisesituasjon. Troverdighet baseres på åpenhet, og kommunikasjonsarbeidet må være en integrert del av krisehåndteringen. Planlegging og gjennomføring av krisekommunikasjon skal derfor være en del av enhetenes vanlige krisehåndteringsplaner og oppdateres samtidig med resten av planen. Planen for krisekommunikasjon bør ligge så tett opptil de daglige rutiner og ansvarsforhold som mulig.

I krisesituasjoner er det særlig viktig å rette informasjonen mot følgende målgrupper:

- **Egne tilsatte:** Egne tilsatte (inkludert verneombud og tillitsvalgte) skal informeres før publikum. Dette setter dem også i stand til selv å gi saklig og god informasjon.
- **Innsatte/domfelte:** Innsatte og domfelte blir ofte enten indirekte eller direkte berørt av krisesituasjoner i kriminalomsorgen. Det er derfor viktig at de blir gitt relevant informasjon på et så tidlig tidspunkt som mulig.
- **Samarbeidspartnere:** Disse skal så langt som mulig ha tilgang til relevant og oppdatert informasjon om situasjonen og hva de enkelte kan bidra med. For å unngå motstridende budskap, er det i kriser viktig at informasjonen er koordinert – både internt, eksternt og med samarbeidspartnere.
- **Pårørende:** Mennesker som blir faktisk berørt av en krise, vil ha behov for en nøktern redegjørelse om fakta. Regionene og enhetene skal peke ut spesielle kontaktpersoner der det er behov for det.
- **Presse:** Kriminalomsorgens kommunikasjonstiltak skal så langt som mulig være forutsigbare. Informasjonen skal være nøktern, relevant og oppdatert slik at det ikke skapes unødig uro eller reaksjoner.
- **Publikum:** Det skal så langt som mulig være tilgang til oppdatert informasjon om krisen.

*«der det ikke blir gitt informasjon, vil rykter, spekulasjoner og usannheter lett få grobunn»*

## Varsling om mulige kritikkverdige forhold

Det skal være åpenhet og innsyn i kriminalomsorgen slik at allmennheten kan gjøre seg kjent med vår virksomhet og på den måten få innsikt i hvordan vi utøver våre oppgaver. Dette innebærer at tilsatte i noen tilfeller må kunne gi allmennheten faktiske opplysninger om mulige kritikkverdige forhold i virksomheten.

Ifølge *NOU 1999:27* («Ytringsfrihed bør finde sted») knytter en slik form for offentliggjøring seg til situasjoner der den tilsatte varsler allmennheten om at vedkommendes arbeidsplass er innblandet i korrump, ulovlig, umoralsk eller annen skadelig aktivitet. Dette omtales gjerne som «whistleblowing», og situasjonen vil kjennetegnes av fire forhold:

- 1) Det foreligger et påstått kritikkverdig forhold.
- 2) Det finnes en tilsatt innenfor systemet som kjenner forholdet og tar affære.
- 3) Det foreligger offentliggjøring av informasjon om forholdet.
- 4) Det foreligger en mottaker av informasjonen som på en eller annet måte kan sette i gang en opprydningsprosess.

Det kan være vanskelig å avgjøre når den offentlige interessen i å få de mulige klanderverdige forholdene avdekket, oppveier kravet om lojalitet til arbeidsgiver og arbeidsplass. *Etiske retningslinjer for statstjenesten* (Moderniseringsdepartementet 2005) understreker derfor nødvendigheten av at den som vurderer å varsle om en kritikkverdig situasjon, alltid bør spørre seg selv om motivet for varslingen og om forholdet objektivt sett må vurderes som alvorlig. Den enkelte skal også vurdere om det er mulig å ta opp saken internt eller henvende seg til en offentlig kontroll- eller tilsynsmyndighet. Slike varslinger oppfattes i utgangspunktet ikke som brudd på lojalitetsplikten.

En offentliggjøring av kritikkverdige forhold bør derfor alltid være motivert av god vilje og aldri av egen nytte. Varslingen bør videre gjelde antakelsen om et alvorlig kritikkverdig forhold, interne prosedyrer bør være forsøkt gjennomført uten tilfredsstillende resultat, det bør foreligge dokumentasjon på det kritikkverdige, og offentliggjøringen bør være et hensiktsmessig middel for å få det kritikkverdige til å opphøre.

## Grafisk profil

For å medvirke til at allmennheten har et mest mulig helhetlig og samordnet bilde av norsk kriminalomsorg, er det utarbeidet et ensartet grafisk uttrykk for etaten. Det er viktig at alle tilsatte forholder seg til og bruker denne grafiske profilen. Dette gir et tydelig signal om kriminalomsorgen som én avsender og er med på å skape en felles identitet for oss som arbeider i etaten.

Kriminalomsorgens grafiske profil omfatter:

- Uniform
- Logobruk
- Brevpapir og konvolutter
- Visittkort
- Skilt
- Publikasjoner
- Internett
- Intranett
- Annonser
- Powerpoint og lysark

## Tips når du er i kontakt med pressen

- 1) **Mediene venter rask tilbakemelding.** Hvis en journalist har forsøkt å komme i kontakt med deg, er det viktig at du raskt tar kontakt tilbake – selv om du på dette tidspunktet ikke har noe å si. Avtal tidspunkt for når det kan bli aktuelt med en uttalelse. Journalister har også behov for å planlegge dagen og må melde fra til sine overordnede om det kan bli noen sak eller ikke. Vis forståelse for at det haster: Det er svært viktig for media å ha saken først. I de fleste tilfeller blir saken laget enten kriminalomsorgen deltar eller ikke. Den informasjon vi gir, kan få betydning for hvilken vinkling journalisten til slutt gir saken.
- 2) **Svar aldri uforberedt på spørsmål fra journalister.** Finn ut hvilken mediebedrift journalisten arbeider i, hva han eller hun vil og i hvilken sammenheng intervjuet skal brukes (det har du krav på), eventuelt hvilke spørsmål som er aktuelle. Før du ringer tilbake, må du avklare hva du vil si, hva du kan si og hva du ikke kan si (personvern, taushetsplikt, hensyn av ulik art). Ha gjerne statistikk og faktaopplysninger tilgjengelig. Tenk gjennom vinkling og forbered deg på de vanskeligste spørsmålene.
- 3) **«Kjøp tid».** Det er alltid viktig å sjekke saken og tenke seg om før man uttaler seg. Du unngår dermed å si noe du ikke vil, og mulighetene for korrekt fremstilling av saken øker. Be om å få ringe tilbake, for eksempel tretti minutter senere, og gjør det. Undersøk om du er rett person til å uttale deg. Husk at journalisten kan ha en hypotese om en sak og ringe rundt til mange for eventuelt å få den bekreftet.
- 4) **Få frem budskapet og gjenta det i slutten av intervjuet.** Si det viktigste først. Et enkelt og forståelig språk fremmer mulighetene for å bli forstått. Unngå fagterminologi, og vær forsiktig med for mye tallbruk i radio og fjernsyn.
- 5) **Vær på vakt mot ledende spørsmål.** Forsøk å gi svarene en positiv valør. Ikke svar på hypotetiske spørsmål.
- 6) **Ta en tenkepause når spørsmålet er vanskelig.** På den måten unngår du å snakke på tomgang mens du tenker. På direktesending i radio eller fjernsyn gjør det seg ofte godt å begynne med et ja eller nei – og så ta forbeholdene og forklaringene etterpå.
- 7) **Vurder alltid risikoen for å bli drevet fra skanse til skanse ved negative saker.** Det er bedre med ett ubehagelig storoppslag enn en føljetong. Man må ikke etablere forsvarslinjer som er urealistiske å holde. Tenkt helhetlig, og vær troverdig.
- 8) **Gi gjerne bakgrunnsopplysninger som setter saken i perspektiv.** Åpenhet er ikke bare et honnørord. Det er demokratisk – og det kan lønne seg. Toveiskommunikasjon gir også mulighet til positiv påvirkning. Tillitsbrudd forekommer sjelden. Vær likevel forsiktig så du ikke kommer til å si mer enn du hadde tenkt. Ta i betraktning at alt du sier kan bli brukt i en annen sammenheng. En isolert sett uskyldig opplysning kan – koblet sammen med opplysninger fra andre kilder – gi et annet bilde enn du hadde tenkt. En journalist vil ofte stille spørsmål for å teste dine grenser. Han eller hun regner kanskje ikke med å få svar og vil ha respekt for din grensesetting. Gå ut fra at samtalen blir tatt opp på bånd, også av avisjournalister.
- 9) **Få lest opp intervjuet.** Dersom det dreier seg om mer enn enkle, faktiske opplysninger, bør man før intervjuet starter gjøre avtale om å få lest opp eller se det man er sitert på. Husk at man også har rett til å få vite i hvilken kontekst og sammenheng sitatene skal brukes. Du har ikke krav på å få se hele artikkelen. Ved sitatsjekk er det viktig at du er tilgjengelig og gir rask tilbakemelding. Du har ikke krav på å få endret annet enn feilaktig gjengivelse av dine egne uttalelser, men som regel går det også bra å få rettet andre feil i artikkelen. Det er i journalistens interesse at det som publiseres er korrekt. Du har ikke rett til å få rettet overskrifter, ingresser og bildetekster, men på samme måte er det også her mulig å forsøke. Man har ikke krav på å få trukket tilbake uttalelser som er korrekt gjengitt når intervjuet først er avsluttet, men i vanskelige saker kan man likevel forsøke å gjøre avtale om dette på forhånd.

# Handlingsplan for perioden 2006-2007

For at kriminalomsorgen på en best mulig måte skal nå kommunikasjonsstrategiens hovedmål, er følgende satsningsområder valgt ut for perioden 2006-2007:

## Oppfølging av strategien på sentralt, regionalt og lokalt nivå

Kommunikasjonsstrategien er retningsgivende for kriminalomsorgens kommunikasjonsarbeid. Kriminalomsorgens regionledelse har ansvar for at dokumentet er kjent i egen region og at mål og handlingsplan blir fulgt opp.

### Tiltak:

- Alle regioner, enheter, KITT og KRUS skal gjennomføre en analyse av sine målgrupper og eventuelt tilpasse deler av strategien i forhold til denne. Kopi av analysen og eventuelle tilpasninger sendes til overordnet nivå. *Tid: 31.12.06. Ansvarlig: Regionene, enhetene, KITT og KRUS.*
- Alle regioner og enheter skal utarbeide konkrete planer for kriseinformasjon og krisekommunikasjon. Planene skal være en del av deres vanlige krisehåndteringsplaner og oppdateres samtidig med resten av planen. Kopi av analysen og eventuelle tilpasninger sendes til overordnet nivå. *Tid: 31.12.06. Ansvarlig: Regionene og enhetene.*
- Strategien skal i slutten av perioden følges opp gjennom å måle folks tillit til og oppfatning av kriminalomsorgen. *Tid: 01.09.07. Ansvarlig: KSF*

## Mediekontakt

Kriminalomsorgen skal bidra til å øke mediernes kjennskap til og kunnskap om etaten. Mediene er en viktig informasjonskanal ut til samfunnet for øvrig. I tillegg er mediene opinionsdannere. For å kunne oppfylle kommunikasjonsstrategiens mål om å spre informasjon og etablere kunnskap, er det nødvendig at mediene har kjennskap til kriminalomsorgens arbeid og ansvarsområder.

### Tiltak:

- Det skal gjennomføres en undersøkelse av hva som kjennetegner massemedias presentasjon og omtale av kriminalomsorgen. *Tid: 01.02.07. Ansvarlig: KSF*
- Det skal tilbys kurs for mediene om kriminalomsorgens oppbygning, formål og oppgaver. Dette kan gjerne skje i samarbeid med pressens egne institusjoner. *Tid: 01.05.07. Ansvarlig: KSF*
- KSF skal i samarbeid med Kriminalomsorgs-avdelingen i Justisdepartementet, gi innspill til saker som departementet eller politisk ledelse kan tilby media. *Tid: Løpende. Ansvarlig: KSF*

## Aktiv og internettbasert informasjon

Kriminalomsorgen skal i strategiperioden i større grad utnytte teknologiske løsninger i intern og ekstern informasjonsformidling. Målet om aktiv informasjon innebærer at Internett skal være en prioritert informasjonskanal i kriminalomsorgen. Informasjon blir kjent og tilgjengelig for brukerne, slik at de selv kan avgjøre når de ønsker å hente den ut.

Kriminalomsorgen.no skal formidle og dokumentere kriminalomsorgens visjon «aktiv kriminalomsorg - tryggere samfunn» på en måte som ivaretar etatens og målgruppenes differensierte behov. Nettsiden skal fremstå som en felles, samlende og enhetlig nettportal for hele kriminalomsorgen, slik at vi kan nå ut med informasjon til alle målgruppene, samt å gjøre forvaltningsmessige og administrative tjenester lettere tilgjengelig for publikum.

### Tiltak:

- KSF skal ta initiativ til å lage felles retningslinjer for publisering på Internett. *Tid: 01.05.06. Ansvarlig: KSF*
- KSF skal sørge for at kriminalomsorgens nettsider, kriminalomsorgen.no, er fortløpende oppdatert og at stoffet er bearbeidet og gitt en form tilpasset mediet. Relevant informasjon skal også tilbys Justisdepartementets presse- og informasjonsenhet, som har det redaksjonelle ansvaret for departementets nettsider. *Tid: Løpende. Ansvarlig: KSF*
- Hver region skal velge ut én tilsatt som er ansvarlig for å skrive fra aktuelle begivenheter i regionen, oppdatere regionale og lokale nettsider, og som skal være saksbehandler/kontaktperson mellom nettredaksjonen i KSF og regionene. Vedkommende vil bli tilbudt opplæring innen mediehåndtering. *Frist for utnevning: 10.02.06. Ansvarlig: Regionene*
- KRUS skal velge ut én tilsatt som er ansvarlig for å skrive fra aktuelle begivenheter i enheten, oppdatere egne, underliggende nettsider på kriminalomsorgen.no, og som skal være saksbehandler/kontaktperson mellom nettredaksjonen i KSF og KRUS. Vedkommende vil bli tilbudt opplæring innen mediehåndtering. *Frist for utnevning: 10.02.06. Ansvarlig: KRUS*

- KITT skal velge ut én tilsatt som er ansvarlig for å skrive fra aktuelle begivenheter i enheten, oppdatere egne, underliggende nettsider på kriminalomsorgen.no, og som skal være saksbehandler/kontaktperson mellom nettredaksjonen i KSF og KITT. Vedkommende vil bli tilbudt opplæring innen mediehandling. *Frist for utnevning: 10.02.06. Ansvarlig: KITT*
- Alle tilsatte i kriminalomsorgen skal få tilgang til Internett på sin arbeidsplass. *Tid: 01.05.06. Ansvarlig: KITT*
- Det skal foretas en kartlegging av Kriminalomsorgens intranett. Kartleggingen skal beskrive vevtjenestene slik de i dag fremstår, undersøke hva slags informasjon som er sikkerhetsmessig utfordrende, og vurdere hvordan tjenestene på intranettet samsvarer med brukernes informasjonsbehov. KITT skal også gi råd i forhold til videre utvikling og innholdsmessig tilrettelegging av intranett/ekstranett. *Tid: 15.03.06. Ansvarlig: KITT*
- Det skal foretas en kartlegging av hvilke behov KRUS har i forhold til kommunikasjon på nett. Kartleggingen skal i særlig grad knytte seg til fjernundervisning, hvordan KRUS ønsker å bruke dette tilbudet, og hvordan man ser for seg å administrere denne vevtjenesten. KRUS skal også gi en vurdering av behovet for å opprettholde nettsiden www.krus.no. *Tid: 01.05.06. Ansvarlig: KRUS*

#### God informasjon gjennom trykte medier

Trykte publikasjoner er en viktig kanal for kriminalomsorgen i arbeidet med kommunisere godt med sine målgrupper. Etatsbladet *Aktuelt for kriminalomsorgen* skal ha en prioritert rolle i dette arbeidet. Bladet skal formidle relevante faglige artikler og ha en helhetlig og balansert fremstilling av stoffet tilpasset både interne og eksterne målgrupper.

KRUS er kompetansesenter for kriminalomsorgen, og skal gjennom forskning, evaluering og utviklingsarbeid bidra til en kunnskapsbasert utvikling av etaten. For å medvirke til god fagdialog med kriminalomsorgens tilsatte, justissektoren for øvrig og eksterne miljøer, er det viktig at KRUS' fou-arbeid formidles gjennom utgivelse i egne publikasjonsserier, samt eksterne tidsskrifter og publikasjoner.

#### Tiltak:

- Grensegangen mellom *Aktuelt for kriminalomsorgen* og kriminalomsorgen.no skal klarlegges og presiseres. KSF skal utarbeide retningslinjer for hvilke saker som egner seg i etatsbladet, hvilke saker som egner seg på nett, og hvilke saker som eventuelt kan publiseres begge steder. *Tid: 01.06.06. Ansvarlig: KSF*

- KRUS' publikasjonsserier *Dokumentasjon og debatt*, *Rapporter*, *Informasjon* og *Småskrift* skal være tilgjengelige gjennom bibliotekformidling og som fulltekst på Internett. *Tid: Løpende. Ansvarlig: KRUS*
- For å nå ut til internasjonale forskningsmiljøer, skal KRUS' publikasjonsserier *Dokumentasjon og debatt*, *Rapporter* og *Småskrift* utgis med et sammendrag på engelsk. Sammendraget skal også være tilgjengelig på Internett. *Tid: Løpende. Ansvarlig: KRUS*
- KRUS skal synliggjøre kriminalomsorgens fou-arbeid gjennom publisering av kronikker, tidsskriftartikler og eksterne forskningsoppdrag. *Tid: Løpende. Ansvarlig: KRUS*

#### Meroffentlighet

Kriminalomsorgen skal tilstrebe størst mulig åpenhet innenfor de rammer lovverket setter. Vi skal praktisere meroffentlighet, og vi skal utvikle en kommunikasjonskultur mot omverdenen som bygger på tilgjengelighet, troverdighet og en aktiv holdning.

#### Tiltak:

- KSF skal i strategiperioden utarbeide retningslinjer for håndtering av dokumentinnsyn. *Tid: 01.06.06. Ansvarlig: KSF*

#### Enhetlig profil

Kriminalomsorgens grafiske profil for alle trykksaker og elektroniske maler skal være samordnet og ha et uttrykk som gjør kriminalomsorgen lett gjenkjennelig som avsender.

#### Tiltak:

- KSF skal sørge for at den grafiske profilen for trykksaker og elektroniske maler, slik som publikasjoner, lysark, Powerpoint og nettsider, oppdateres med jevne mellomrom slik at den til enhver tid oppfyller kravene til et moderne og brukervennlig design. *Tid: Løpende. Ansvarlig: KSF*
- Regionene, KITT og KRUS skal tilbys kurs i bruk og markedsføring av kriminalomsorgens grafiske profil. *Tid: 01.06.07. Ansvarlig: KSF*

Utgitt av:

Kriminalomsorgens sentrale forvaltning (KSF)

Postboks 8005 Dep

0030 Oslo

Telefon: 22 24 55 01/ 31/ 17/ 81

Telefaks: 22 24 55 90

E-post: [postmottak@jd.dep.no](mailto:postmottak@jd.dep.no)

Nettside: [www.kriminalomsorgen.no](http://www.kriminalomsorgen.no)

© KSF 2006