



Kommunikationskonzept 2009

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung
2. Ziele
3. Was wird kommuniziert: Kommunikationsinhalte
4. Wer kommuniziert: Zuständigkeiten
5. Wie wird kommuniziert: Mittel und Strategie
6. Wer wird informiert: Zielgruppen
7. Wann wird wer informiert: Abläufe
8. Erfolgskontrolle
9. Rechtliche Grundlagen
10. Schlussbemerkungen

Anhang: Checkliste Kommunikation im Krisenfall



1. Einleitung

Der Information kommt in unserer Gesellschaft zentrale Bedeutung zu. Kommuniziert wird immer, auch wenn nichts gesagt wird: "Keine Kommunikation" gibt es nicht, es gibt nur bessere und schlechtere Kommunikation.

Dies bedeutet für eine Gemeinde, dass sie in der Regel offen über Beschlüsse oder anstehende Projekte informiert - die Bevölkerung und die Mitarbeitenden haben ein Recht darauf. Die Gemeinde hat aber auch ein ureigenes Interesse: Gerade bei grossen Vorhaben, aber auch bei negativen Entwicklungen ist das frühzeitige - und regelmässige Informieren wichtig und vertrauensfördernd - bevor Medien oder Politiker das Thema aufgreifen und die Gemeinde nur noch reagieren kann.

Das Kommunikationskonzept gilt für die ganze Gemeinde, auch Schule und Sportzentrum sprechen ihre Kommunikationsaktivitäten mit dem Kommunikationsbeauftragten ab. Der vorliegende Leitfaden soll dem Hauptziel der Behörden und Räte dienen: akzeptierte Entscheidungen hervorzubringen. Der Kommunikationsbeauftragte unterstützt und koordiniert diese Bemühungen und ist für die Umsetzung verantwortlich.

Auf weibliche Funktionsbezeichnungen wird zugunsten der Lesbarkeit teilweise verzichtet.

2. Ziele

Transparenz: Der Einwohnerrat, der Gemeinderat und die Verwaltung wollen über ihre Aktivitäten und Leistungen offen informieren und so intern und gegenüber der Öffentlichkeit Transparenz schaffen. Dies bildet die Grundlage dafür, dass die Bevölkerung sich eine Meinung bilden und am Gemeindeleben teilnehmen kann.

Qualität: Die Gemeinde Herisau informiert über klar definierte Ansprechpersonen korrekt, verständlich, publikumsnah, aktuell und über relevante Themen.

Vertrauen: Eine frühzeitige, sachgerechte Kommunikation soll die Leistungen der Gemeinde nachvollziehbar machen. Sie schafft Akzeptanz und Vertrauen. Innerhalb der Verwaltung fördert sie ein gutes Arbeitsklima.

Dialog: Offenheit gegenüber Anregungen aus der Bevölkerung, der Wirtschaft oder anderer Interessengruppen gehört zu einer umfassenden Kommunikationspolitik. Gemeinderat und Verwaltung haben ein Interesse daran, dass auch kritische Bemerkungen an sie herangetragen werden. Kommunikation ist im Gegensatz zur Information keine Einbahnstrasse.

Identifikation: Mit einer guten Kommunikationskultur soll die Identifikation der Mitarbeitenden wie der Bevölkerung mit der Gemeinde gefördert werden. Idealerweise entsteht ein Zusammengehörigkeitsgefühl. Jeder Verwaltungsangestellte, aber auch jeder Einwohner ist gegen aussen ein wichtiger Werbeträger.



3. Was wird kommuniziert: Kommunikationsinhalte

Das Informationsverständnis und die Informationspolitik der Gemeinde beruhen auf dem Öffentlichkeitsprinzip. Dies bedeutet, dass nicht die Einwohnerinnen und Einwohner ihr Informationsinteresse rechtfertigen müssen, sondern die Gemeinde allenfalls ihr Geheimhaltungsinteresse zu begründen hat. Dieser Fall kann eintreten, wenn überwiegende öffentliche oder private Interessen einer Veröffentlichung entgegenstehen. Konkret informiert die Gemeinde über folgende Punkte aktiv:

- Abstimmungen und Wahlen
- Einwohnerratstraktanden, -vorstösse und -beschlüsse
- Gemeinderatsbeschlüsse von öffentlichem Interesse
- Allgemeinverbindliche Beschlüsse gemäss Gemeindegesetz
- Erlasse
- Amtliche Publikationen
- Abfallkalender, Fahrpläne, Schulinformationen, Merkblätter etc.
- Aktuelles aus den einzelnen Abteilungen
- Personalien (Ein- und Austritte, Pensionierungen etc.)
- Weiteres nach Ermessen

Ferner können Informationen im Webbereich (Internet, Extranet oder Intranet) bereitgestellt, aber nicht aktiv kommuniziert werden (zum Beispiel Details zur Jahresrechnung, Dienstjubiläen, Baupläne und ähnliches). Der Zugriff wird allenfalls auf gewisse Benutzergruppen beschränkt.

4. Wer kommuniziert: Zuständigkeiten

Zuständig für die Kommunikation und insbesondere für Medienanfragen sind in erster Linie der Gemeindepräsident, die Gemeinderäte für ihre Ressorts und der Kommunikationsbeauftragte, in dessen Abwesenheit der Gemeindeschreiber. Diese informieren selber oder vermitteln den Kontakt zu den zuständigen Gemeinderätinnen und Gemeinderäten respektive den Abteilungsleitern. Erhalten andere Verwaltungsangestellte Medienanfragen - oder wollen von sich aus informieren -, nehmen sie zuerst Rücksprache mit dem Kommunikationsbeauftragten. Sie beschränken sich auf sachliche Auskünfte. Zu politischen Aussagen sind nur Mitglieder des Gemeinderats ermächtigt.

Grundsätzlich gilt, dass sich die Beteiligten gegenseitig über ihre Informationsabsichten informieren. Dies bedeutet: Wenn ein Gemeinderat oder ein Abteilungsleiter Medienanfragen erhält, setzt er davon kurz den Kommunikationsbeauftragten in Kenntnis, damit dieser die Informationstätigkeiten koordinieren kann. Von diesen Absprachen ausgenommen sind amtliche Publikationen.

Der Kommunikationsbeauftragte koordiniert auch die schriftliche Kommunikation von Gemeinderat und Verwaltung. Für den Einwohnerrat verfasst er nach den Sitzungen Medienmitteilungen mit den Beschlüssen. Zudem überwacht er die Internetauftritte der Gemeinde (www.herisau.ch, www.schuleherisau.ch, www.sportzentrum-herisau.ch, www.casinoherisau.ch, www.jz-herisau.ch, www.feuerwehr-herisau.ch). Für deren Inhalt sind die einzelnen Abteilungen verantwortlich. Die Sicherstellung der konsequenten Anwendung des einheitlichen Erscheinungsbildes (Corporate Design) obliegt ebenfalls dem Kommunikationsbeauftragten.



5. Wie wird kommuniziert: Mittel und Strategie

Um Informationen der Gemeinde intern und extern bekannt zu machen, stehen verschiedene **Kommunikationsmittel** zur Verfügung:

- Internet (inkl. News-Abo), bei Grossprojekten mit Dossier
- Medienmitteilungen (per E-Mail und öffentlichen Aushang, nach Bedarf per Post)
- Medienkonferenzen
- Informationsanlässe für die Bevölkerung
- Broschüren, Publikationen etc.
- Interne Mitteilungen (per E-Mail, über Anschlagbretter, Intranet und Extranet)
- Abteilungsleiterkonferenzen
- Mündliche Auskünfte

Neben dieser alltäglichen Informationstätigkeit verfolgt der Gemeinderat eine längerfristige **Kommunikationsstrategie** (vgl. Punkte 1 und 2), die er immer wieder aktualisiert. Zu deren Elementen gehören:

- ein einheitlicher grafischer Auftritt
- ein jährliches informelles Medientreffen, um die Zufriedenheit mit der Kommunikationstätigkeit auszuloten
- der Einbezug des Kommunikationsbeauftragten in einer möglichst frühen Phase wichtiger Geschäfte
- Personalanlässe (Neujahrsempfang, Unterstützung des Personalvereins)
- Neuzuzügeranlass, Jungbürgerfeier
- Online-Feedback auf www.herisau.ch unter der Rubrik "Kontakt", damit Einwohner und Medienleute auch mit uns kommunizieren können
- Online-Umfragen, Online-Foren nach Bedarf
- Sprechstunden beim Gemeindepräsidenten nach Bedarf
- Kontakt zu Kantonsrätinnen und Kantonsräten bei kantonalen Geschäften, die Herisau tangieren
- interne Schulungen zum Verhalten gegenüber Medien für Gemeinderäte und Abteilungsleiter: Richtiges Verhalten, Recht auf Gegenlektüre, Recht am eigenen Bild, wie funktionieren Medien etc.)

Das Notfall-Kommunikationskonzept für plötzliche Krisenereignisse im Anhang ist Teil des Kommunikationskonzeptes und kann vom Kommunikationsbeauftragten bei Bedarf aktualisiert werden.

6. Wer wird informiert: Zielgruppen

Je nach Information müssen nicht die gleichen Personen informiert werden. Die interne Zielgruppe umfasst in der Regel alle Angestellten inklusive Lernende sowie den Gemeinde- und den Einwohnerrat. Diese Zielgruppe wird immer zuerst informiert, bevor eine Mitteilung extern gestreut wird. Bei wichtigen Geschäften werden der Gemeinderat und der Einwohnerrat vor den übrigen Zielgruppen bedient. Externe Adressaten sind in der Regel die Medien gemäss dem von der Gemeindekanzlei geführten Verteiler sowie die Nutzerinnen und Nutzer der Homepage inklusive Newsletter. Beim Vorbereiten ist zu bedenken, dass nicht jede Zielgruppe für die gleiche Art von Informationen empfänglich ist. Ein Informationsanlass stellt andere Anforderungen an die Kommunikation als eine Medienmitteilung.



7. Wann wird wer informiert: Abläufe

Idealerweise erfolgt die Kommunikation immer nach dem gleichen Muster.

1. Die Abteilungsleiterinnen und -leiter informieren die Gemeindkanzlei von sich aus über relevante Geschäfte. Der Kommunikationsbeauftragte kann ebenfalls Vorschläge machen oder von extern entgegennehmen. Er geht mit dem Gemeindeschreiber zudem die Gemeinderats-Traktandenliste durch und benennt die Geschäfte, über die informiert werden sollte.
2. Die Abteilungen oder der Kommunikationsbeauftragte schreiben eine Mitteilung mit Angabe einer Kontaktperson und deren Erreichbarkeit.
3. Die Mitteilung wird vom Abteilungsleiter und vom Kommunikationsbeauftragten bereinigt. Handelt es sich um ein vom Gemeinderat traktandiertes Geschäft, wird die Mitteilung möglichst bis am Freitagmittag vor der Gemeinderatssitzung dem zuständigen Gemeinderat per Mail zur allfälligen Korrektur vorgelegt. Die anderen Gemeinderäte erhalten die korrigierte Fassung idealerweise bis Montagmittag.
Handelt es sich nicht um ein Gemeinderatsgeschäft, wird der zuständige Gemeinderat vorab über die geplante Mitteilung informiert.
4. Heisst der Gesamt-Gemeinderat die Medienmitteilung gut, wird sie in der Regel am Morgen nach der Sitzung zuerst intern und dann extern versandt. Andere Medienmitteilungen werden nach Bedarf versandt. Dabei wird nach Möglichkeit berücksichtigt, dass die Gratisblätter am Dienstagnachmittag Redaktionsschluss haben.
5. Gehen Anfragen von aussen durch recherchierende Medienschaffende oder Privatpersonen ein, sind diese sachdienlich und speditiv zu beantworten.

8. Erfolgskontrolle

Nach Ende eines Amtsjahres erstellt der Kommunikationsbeauftragte eine angemessene Auswertung, geordnet nach Abteilung: Wie viele Mitteilungen wurden versandt, wie viele wurden in welchem Medium gedruckt, wie oft wurden auf www.herisau.ch die News angewählt, wie gross ist die Zahl der Newsletter-Abonnenten. Wünschenswert wäre auch ein genereller Überblick über die Medienpräsenz von Herisau, um das Image der Gemeinde zu analysieren. Diese kleine Statistik ist einmal pro Jahr der Anlass, losgelöst vom Tagesgeschäft die langfristige Ausrichtung der Kommunikation zu hinterfragen und allenfalls anzupassen (vgl. Punkt 5.).

9. Rechtliche Grundlagen

1. Kantonsverfassung: Gemäss Artikel 67 müssen "die Behörden des Kantons und der Gemeinden das Volk frühzeitig und ausreichend informieren. Die offizielle Information über Abstimmungsvorlagen soll eine freie Meinungsbildung ermöglichen." Zu berücksichtigen ist der Datenschutz (Art. 15): "Jede Person hat das Recht auf Schutz ihrer persönlichen Daten."



Kommunikationskonzept

2. Das kantonale Informationsgesetz präzisiert, dass die Behörden die Öffentlichkeit über ihre Tätigkeit informieren, "soweit nicht überwiegende öffentliche oder private Interessen entgegenstehen" (Art. 8).
3. Das Gemeindegesetz sieht in Artikel 11 vor: "Allgemeinverbindliche Beschlüsse der Gemeindebehörden sind zu veröffentlichen." Ferner sind die Sitzungen des Einwohnerrates in der Regel öffentlich, jene des Gemeinderats nicht. "Über die Veröffentlichung von Geschäften des Gemeinderates und der Verwaltungsabteilungen entscheidet der Gemeinderat." (Art. 6) Amtliches Publikationsorgan ist die Appenzeller Zeitung.

10. Schlussbemerkungen

Marketingmassnahmen wie Standortförderung oder touristische Werbung sind nicht Teil dieses Kommunikationskonzepts. Das Konzept ersetzt jenes aus dem Jahr 2006.

NAMENS DES GEMEINDERATES

Paul Signer, Gemeindepräsident

Christof Bamert, Gemeindeschreiber



Anhang zum Kommunikationskonzept

Checkliste für die Kommunikation im Krisenfall

Vorbemerkung: Dieses Konzept gelangt zum Einsatz, wenn die ordentlichen Kommunikationsmittel (Medienmitteilungen, telefonische Auskünfte) nicht genügen. Beispiele: Die Chälblihalle brennt. Ein Schüler hat einen Lehrer auf dem Pausenhof schwer verletzt. Die Decke des Hallenbades ist eingestürzt. Das Krisenkonzept soll es den Verantwortlichen erlauben, sich auf die Sache zu konzentrieren und möglichst wenig Zeit mit Diskussionen über das Vorgehen zu verlieren. Bei einem spontanen Grossereignis sind aus Kommunikationssicht folgende Punkte zu klären:

Wie gross ist das Interesse?

Ist mit elektronischen Medien vor Ort zu rechnen oder bestehen schon Anfragen? Wenn nur zwei, drei Printmedien Interesse zeigen, reichen allenfalls telefonische Auskünfte.

Wann und wo findet eine Medienkonferenz statt?

Ansonsten ist eine Medienkonferenz sinnvoll. In diesem Fall ist möglichst schnell ein Ort und eine Zeit zu fixieren. Diese muss so spät angesetzt werden, dass die Chaosphase vorbei ist und Fakten vorhanden sind, aber so früh, dass die Medien nicht aus Ungeduld beginnen, vor Ort Beteiligte zu befragen. Ideal sind etwa zwei Stunden nach dem Ereignis respektive nach dem Bekanntwerden. Den Grundsatzentscheid trifft der Gemeindepräsident, der Kommunikationsbeauftragte lädt die Medien ein. Allenfalls muss vorher das Einverständnis der Polizei/der Untersuchungsbehörden eingeholt werden. Wichtig: Angehörige von Opfern/Tätern müssen zuerst informiert werden, allenfalls unter Schweigepflicht.

Wer informiert?

Es muss möglichst schnell den Betroffenen und den Helfern klar gemacht werden, dass sie Medienschaffenden keine Auskunft geben sollen, sondern dass sie auf den Medienverantwortlichen verweisen. Auskünfte gibt bis zur Medienorientierung nur eine Person. In der Regel ist dies der Gemeindepräsident, allenfalls der Einsatzleiter. Der zuständige Gemeinderat ist vom Vorfall in Kenntnis zu setzen. Falls der Gemeindeführungstab in Aktion tritt, ist die Kommunikation mit ihm abzusprechen.

Wer nimmt an der Medienkonferenz teil?

An der Medienkonferenz selber können weitere Personen teilnehmen (Betriebsleiter, Experten, Gerettete und Augenzeugen nur, wenn sie nicht mehr zu aufgewühlt sind). Die Teilnehmer der Medienkonferenz treffen sich etwa eine halbe Stunde vorher und besprechen den Ablauf. Der Kommunikationsbeauftragte übernimmt die Koordination.



Kommunikationskonzept

Was wird gesagt, was nicht?

Vor der Medienkonferenz informieren sich die Teilnehmer gegenseitig über ihren Wissensstand und was die Kernaussagen jedes Teilnehmers sind. Sie sprechen sich ab, was mitgeteilt/verschwiegen wird und welche Antworten auf unangenehme Fragen zu geben sind. Die Wortwahl ist für die entscheidenden Punkte genau festzulegen: ist es eine "sexuelle Belästigung" (Antragsdelikt) oder eine "versuchte Vergewaltigung" (Offizialdelikt)? Wie detailliert wird das Ereignis geschildert?

Umgang mit Fotografen?

Je nach dem müssen Fotografen und Kameraleute betreut oder geführt werden, die Bildmaterial brauchen. Diese sind oft am vorwitzigsten. Was dürfen sie, was ist zu gefährlich, was verletzt die Privatsphäre? Wer führt sie herum?

Weiteres Vorgehen?

Den Medienvertretern wird eine Kontaktnummer angegeben, unter der sie später weitere Informationen einholen oder diese aktualisieren können. Die Homepage wird aufdatiert. Allenfalls muss am folgenden Tag eine weitere Medienkonferenz einberufen werden. Ebenfalls sinnvoll kann eine Hotline für die Bevölkerung oder eine Zielgruppe sein.

Kontaktnummern

Mediendienst Kantonspolizei AR (W. Moesch): 071 343 66 02, 079 213 23 94
Kantonale Untersuchungsbehörden: 071 343 63 63 (Staatsanwalt, Christian Bötschi),
071 343 63 66 (Verhöramt, Bruno Werlen),
071 343 63 50 (Jugendanwalt, Michael Friedli)
Krisenintervention AR, Walter Klauser: G 071 353 67 20,
P 071 344 35 10, 078 737 52 65
Gemeindepräsident Paul Signer: G 071 354 54 50, P 071 352 14 91, 079 235 34 28
Gemeindeschreiber Christof Bamert: G 071 354 54 40, P 071 311 47 23,
078 881 66 72
Kommunikationsbeauftragter Thomas Walliser Keel:
G 071 354 54 44 (Mi-Fr), P 071 460 05 70, 079 384 09 05