



Kommunikationskonzept 2024

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 Kommunizieren wichtig und vertrauensfördernd – bevor Medien, Politikerinnen und Politiker oder die Bevölkerung das Thema aufgreifen und die Gemeinde nur noch reagieren kann.

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



Kommunikationskonzept

2. Ziele

Transparenz: Der Einwohnerrat, der Gemeinderat und die Verwaltung wollen über ihre Aktivitäten und Leistungen offen kommunizieren 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. Jede und jeder Verwaltungsangestellte, aber auch jeder Einwohner und jede Einwohnerin sind gegen aussen wichtige Imageträger.



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 inkl. Informationen / Mitwirkungsschritte in Projekten
- Abfallkalender, Fahrpläne, Schulinformationen, Merkblätter etc.
- Aktuelles aus den einzelnen Abteilungen
- Weiteres nach Ermessen

Intern zusätzlich:

- Personalia (Ein- und Austritte, Pensionierungen etc.)

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 das Gemeindepräsidium, die Gemeinderatsmitglieder für ihre Ressorts und der Kommunikationsverantwortliche, in dessen Abwesenheit der Gemeindeschreiber. Letztere kommunizieren selber oder vermitteln den Kontakt zu den zuständigen Gemeinderätinnen und Gemeinderäten respektive den Abteilungsleitenden. Erhalten andere Verwaltungsangestellte Medienanfragen - oder wollen von sich aus kommunizieren -, nehmen sie zuerst Rücksprache mit dem Kommunikationsverantwortlichen. Sie beschränken sich auf sachliche Auskünfte. Zu politischen Aussagen sind nur Mitglieder des Gemeinderats ermächtigt.

Grundsätzlich gilt, dass sich die Beteiligten gegenseitig über ihre Kommunikationsabsichten informieren. Dies bedeutet: Wenn Gemeinderatsmitglieder, Abteilungsleitende oder sonstige Angestellte Medienanfragen erhalten, setzen sie davon kurz den Kommunikationsverantwortlichen in Kenntnis, damit dieser beraten und die Kommunikationstätigkeiten koordinieren kann (Stellvertretung durch Gemeindeschreiber). Von diesen Absprachen ausgenommen sind amtliche Publikationen.

Der Kommunikationsverantwortliche 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 Kommunikationsverantwortlichen.

Die interne Kommunikation erfolgt über die Vorgesetzten sowie über das Intranet. Letzteres steht unter der Obhut des Kommunikationsverantwortlichen.



5. Wie wird kommuniziert: Mittel und Strategie

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

Extern:

- Internet (inkl. Newsletter), bei Grossprojekten mit Dossier
- Medienmitteilungen (per E-Mail und öffentlichen Aushang)
- Medienkonferenzen
- Sonderseiten "Unsere Gemeinde" in einem externen Printmedium mit Menschen, Neuigkeiten und weiteren Informationen aus der Verwaltung
- Social-Media-Kanäle, auch für den direkten Austausch mit der Bevölkerung
- Informationsanlässe und Standaktionen für die Bevölkerung
- Broschüren, Publikationen etc.
- Mündliche Auskünfte

Intern:

- Interne Mitteilungen (über Intranet, E-Mail, Anschlagbretter)
- Abteilungsleitenden- und weitere Konferenzen sowie Kaderanlässe, inkl. Weitergabe relevanter Informationen an Unterebene

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

Extern:

- ein einheitlicher grafischer Auftritt
- ein jährliches informelles Medientreffen, um Kontakte zu pflegen und die Zufriedenheit mit der Kommunikationstätigkeit auszuloten
- der Einbezug des Kommunikationsverantwortlichen in einer möglichst frühen Phase wichtiger Geschäfte
- Online-Feedback auf der Startseite von www.herisau.ch
- Online-Umfragen, Online-Foren nach Bedarf
- Gemeinderatssitzungen in Quartieren mit anschliessendem Apéro für die Quartierbevölkerung
- Sprechstunden beim Gemeindepräsidenten durch regelmässige offene Termine oder nach Bedarf / Vereinbarung
- Neuzuzügeranlass, Jungbürgerfeier, Dankesapéro für Freiwillige

Intern:

- Personalanlässe (Neujahrsempfang, Unterstützung des Personalvereins)
- interne Schulungen zum Verhalten gegenüber Medien für Gemeinderatsmitglieder und Abteilungsleitende
- Kontakt zu Kantonsrätinnen und Kantonsräten bei kantonalen Geschäften, die Herisau tangieren

Das Krisen-Kommunikationskonzept für plötzliche Ereignisse im Anhang ist Teil des Kommunikationskonzeptes und kann vom Kommunikationsverantwortlichen 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 fallweise 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 externen Zielgruppen bedient. Extern wird die Öffentlichkeit in der Regel über die Medien gemäss dem von der Gemeindeganzlei geführten Verteiler, über die Nutzerinnen und Nutzer der Homepage inklusive Newsletter sowie die Bevölkerung direkt via Soziale Medien oder auch Massenversand von Flyern etc. erreicht.

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 Abteilungsleitenden informieren die Gemeindeganzlei von sich aus über relevante Geschäfte. Der Kommunikationsverantwortliche kann ebenfalls Vorschläge machen oder von extern entgegennehmen. Er geht mit dem Gemeindepräsidium zudem die Gemeinderats-Traktandenliste durch und benennt die Geschäfte, über die informiert werden sollte.
2. Der Kommunikationsverantwortliche oder die Abteilungen schreiben eine Mitteilung mit Angabe einer Kontaktperson.
3. Die Mitteilung wird von der/vom Abteilungsleitenden und vom Kommunikationsverantwortlichen bereinigt. Handelt es sich um ein vom Gemeinderat traktandiertes Geschäft, wird die Mitteilung möglichst bis am Freitagmittag vor der Gemeinderatssitzung dem zuständigen Gemeinderatsmitglied per Mail zur allfälligen Korrektur vorgelegt. Die anderen Gemeinderatsmitglieder erhalten die korrigierte Fassung idealerweise bis Montagmittag.
Handelt es sich nicht um ein Gemeinderatsgeschäft, wird der/die zuständige Gemeinderat/Gemeinderätin vorab über die geplante Mitteilung informiert.
4. Heisst der Gesamt-Gemeinderat die Medienmitteilung gut, wird sie in der Regel am Morgen nach der Sitzung versendet. Andere Medienmitteilungen werden von der Abteilungsleitung genehmigt und dann versendet.
5. Generell gilt der Grundsatz: intern vor extern.
6. 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 Kommunikationsverantwortliche eine Auswertung, geordnet nach Abteilung: Wie viele Mitteilungen wurden versendet, 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. In der Auswertung enthalten ist ein genereller Überblick über die Medienpräsenz von Herisau, um das Image der Gemeinde zu analysieren. Diese Statistik ist einmal pro Jahr der Anlass, losgelöst vom Tagesgeschäft die langfristige Ausrichtung der Kommunikation zu hinterfragen und allenfalls anzupassen (vgl. Kapitel 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."
 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) Amtliche Publikationsorgane sind die Gemeindefwebseite www.herisau.ch und der Anschlagkasten der Gemeinde (beide vollständig), die Appenzeller Zeitung (Publikationen mit Fristen) und de Herisauer (Publikationen ohne Fristen).
-

10. Schlussbemerkungen

Marketingmassnahmen wie Standortförderung oder touristische Werbung sind nicht Teil dieses Kommunikationskonzepts. Für die Kommunikation im Krisenfall befindet sich ein kurzer Leitfaden im Anhang. Für die Sozialen Medien existiert ab 2025 ein vertiefendes Konzept. Dieses Kommunikationskonzept ersetzt jenes aus dem Jahr 2009.

NAMENS DES GEMEINDERATES

Max Eugster, Gemeindepräsident

Thomas Baumgartner, 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. Ursachen können sein: Naturereignis, Unfall, Terror, Cyberattacke, individuelles oder institutionelles Fehlverhalten. Ausser bei der letzten Ursache übernehmen aller Voraussicht nach die Kantonspolizei oder der kantonale Kommunikationsdienst den Lead. Bleibt die Kommunikationshoheit bei der Gemeinde soll es dieses Krisenkommunikationskonzept den Verantwortlichen erlauben, sich auf die Sache zu konzentrieren und möglichst wenig Zeit mit Diskussionen über das Vorgehen zu verlieren. Grundsätzlich wird auch hier intern vor extern informiert. 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. Die Sozialen Medien sind zu überwachen, um Gerüchte rechtzeitig zu erkennen und darauf reagieren zu können.

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 das Gemeindepräsidium, der Kommunikationsverantwortliche 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. Der kantonale Kommunikationsdienst kann bei Bedarf um Unterstützung gebeten werden (auch für technische Belange wie Streaming einer Medienkonferenz).

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 Kommunikationsverantwortlichen verweisen. Auskünfte gibt bis zur Medienorientierung nur eine Person. In der Regel ist dies der Gemeindepräsident resp. die Gemeindepräsidentin, allenfalls der Einsatzleiter. Das zuständige Gemeinderatsmitglied ist vom Vorfall in Kenntnis zu setzen. Falls der Gemeindeführungsstab 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.). Die Teilnehmenden der Medienkonferenz treffen sich etwa eine halbe Stunde vorher und besprechen den Ablauf. Der Kommunikationsverantwortliche übernimmt die Koordination.



Kommunikationskonzept

Was wird gesagt, was nicht?

Vor der Medienkonferenz informieren sich die Teilnehmer gegenseitig über ihren Wissensstand und was die Kernaussagen jeder/s Teilnehmenden 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. Wie detailliert wird das Ereignis geschildert? Allenfalls sollen zusätzlich zur Medienkonferenz auf den Sozialen Medien Informationen platziert werden.

Umgang mit Fotografen?

Je nach dem müssen Fotografen und Kameralente betreut oder geführt werden, die Bildmaterial brauchen. 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, allenfalls wird eine zweite Medienkonferenz in Aussicht gestellt. Die Homepage wird aufdatiert. Ebenfalls sinnvoll kann eine Hotline für die Bevölkerung oder eine Zielgruppe sein. Nach Ende der Krise wird die Kommunikation evaluiert.

Schlussbemerkung

Der Kanton Appenzel Ausserrhoden erstellt 2024 einen Leitfaden für die Krisenkommunikation. Er bietet eine kompakte, verständliche und leicht zugängliche Hilfestellung vor, während und nach einer Krise und ist später voraussichtlich unter www.ar.ch/krise abrufbar.