



Kommunikationskonzept

(Stand: 1. Januar 2016)



PRÄSIDENTIALABTEILUNG, Oberhauserstrasse 25, 8152 Glattbrugg
Tel 044 829 82 21, stadtkanzlei@opfikon.ch, www.opfikon.ch

Inhaltsverzeichnis

Ausgangslage	2
Strategische Rahmenbedingungen der Kommunikation	2
Grundsätze und Tonalität der Kommunikation	3
Ziele	3
Zielgruppen	4
Verantwortung und Kompetenz für die Kommunikationstätigkeit	4

Anhänge

Informationsträger der Stadt Opfikon	6
Verhaltensvorgaben für Mitarbeitende	8
Kommunikation in Krisen	12

Ausgangslage

Dieses Kommunikationskonzept ersetzt jenes vom 17.7.2014.

Das vorliegende Kommunikationskonzept dient dazu, den Rahmen für alle Kommunikationsanstrengungen der Stadt Opfikon zu setzen. Es soll die strukturellen und inhaltlichen Grundlagen aufzeigen und die Verantwortlichkeiten klären.

Die Kommunikation der Stadt Opfikon basiert auf folgenden gesetzlichen Grundlagen bzw. Beschlüssen:

- Kantonsverfassung (Art. 17, Art. 49)
- Kantonales Gemeindegesetz (§68b)
- Kantonales Gesetz über die Information und den Datenschutz (§ 14)
- Kantonale Verordnung über die Information und den Datenschutz (IDV)
- Geschäftsordnung Stadtrat (Art. 30)
- Richtlinie der Stadt Opfikon zum Öffentlichkeitsprinzip

Strategische Rahmenbedingungen der Kommunikation

Die strategischen Grundsätze und Rahmenbedingungen der Kommunikation der Stadt Opfikon sind:

- Die inhaltliche Kommunikationsverantwortung ist grundsätzlich dort angesiedelt, wo die Verantwortung für die Vorbereitung für das entsprechende Projekt liegt.
- Die Stadt Opfikon steht zu einer koordinierten, abgestimmten Kommunikation, die von den Zielgruppen als zusammenhängend und einheitlich wahrgenommen wird.
- Durch klare Zuständigkeiten sollen inhaltliche und strukturelle Schnittstellen minimiert werden.
- Die Kommunikation soll verständlich, kurz, zeitgerecht, aktuell und oftmals bebildert sein.
- Übergeordnete Themen des Stadtrates (Schlüsselprojekte, Meilensteine) werden definiert und in der Kommunikation zentral geführt.
- Für die Koordination und die Führung der zentralen Kommunikationsangelegenheiten ist der Kommunikationsbeauftragte (Präsidialabteilung) verantwortlich. Gemeinsam mit dem Stadtpräsidenten und dem Leiter Verwaltung ist der Kommunikationsbeauftragte für folgende Bereiche zuständig: Themen-Management, Krisenkommunikation, Planung und Abstimmung von ressortübergreifenden Kommunikationsangelegenheiten, Beziehungspflege zu den Medien, elektronische Kommunikationsmittel (Intranet/Internet/Extranet, Social media), das CI/CD der Stadt Opfikon, Beratung der Abteilungen in Kommunikationsfragen.

Grundsätze und Tonalität der Kommunikation

Der Stadtrat und die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung halten sich bei der Kommunikation an folgende Grundsätze:

- Grundsätzlich gilt das Öffentlichkeitsprinzip. Dies bedeutet, alle berechtigten Interessierten haben grundsätzlich das Recht auf Einsicht in amtliche Akten, soweit nicht überwiegende öffentliche oder private Interessen entgegenstehen.
- Wir kommunizieren sachlich über Prozesse, Ereignisse und Entscheide.
- Wir kommunizieren aus eigenem Antrieb, zeitgerecht und aktuell. Dabei stehen der Persönlichkeits- und Datenschutz sowie das Amtsgeheimnis grundsätzlich über dem Informationsbedürfnis der Öffentlichkeit und der Mitarbeitenden. Können wir aus bestimmten Gründen nicht oder noch nicht informieren, geben wir diese Gründe bekannt.
- Wir kommunizieren in Bezug auf Zeitpunkt, Mittel und Inhalt ausgerichtet auf die anvisierte Zielgruppe. Alle Mitglieder einer Zielgruppe sind gleich zu behandeln. Mit direkt Betroffenen kommunizieren wir zuerst.
- Was grosse Betroffenheit auslöst, wird persönlich kommuniziert. Dies bedeutet, dass die Mitglieder des Stadtrates bei wichtigen Geschäften möglichst persönlich an die Öffentlichkeit treten. Eine rein schriftliche Kommunikation wird bei Routinegeschäften angewandt.
- Wir stimmen unsere Kommunikationsvorhaben intern ab. Die Stadt Opfikon hat ein einheitliches Erscheinungsbild (CD). Dieses ist für alle Kommunikationsvorhaben verbindlich.

Kommunikation auf Gemeindeebene beinhaltet nicht nur die Weitergabe von Informationen und die allgemeine Öffentlichkeitsarbeit. Das persönliche Verhalten von Behördenmitgliedern und Verwaltungsmitarbeitenden sowie das Erscheinungsbild und die Qualität der Dienstleistungen bilden zentrale Elemente in der Wahrnehmung durch den Kunden.

Institutionalisierte Kommunikation soll auch gegenüber den Mitarbeitenden der Stadtverwaltung gepflegt werden. Über Grundlagen, aktuelle Ereignisse und Projekte informiertes Personal fühlt eine höhere Wertschätzung. Gleichzeitig erhöht sich die Wirkung gegenüber aussen, indem die Kunden der Stadtverwaltung spüren, dass die Mitarbeitenden auch über einen aktuellen Informationsstand bezüglich kommunalen Geschehnissen verfügen.

Kundenpflege ist ein bedeutender Teil des Standortmarketings. Diese Aktivitäten (wozu beispielsweise Besuche bei juristischen Personen gehören) liegen in der Verantwortung des Stadtpräsidenten.

Ziele

Die Ziele der Kommunikation des Stadtrates sind:

- Wahrnehmung der Arbeit des Stadtrates als ein für die Interessen der Stadt handelndes Kollektiv (Glaubwürdigkeit des Stadtrates).
- Stärkung des Dialogs mit der Bevölkerung der Stadt Opfikon (Abbau von Distanz und Vorurteilen).
 - Die Zielgruppen kennen Rolle, Funktion und Leistungen des Stadtrates sowie der Ressorts.
 - Die Zielgruppen fühlen sich informiert und sind interessiert an den politischen Prozessen und Entscheiden.
 - Mittels Einsatz von alternativen, zeitgemässen und zielgruppenorientierten Medien sollen auch junge und spezifische Zielgruppen angesprochen werden.
- Transparenz und Vertrauen in die einzelnen Ressort und ihre politischen Verantwortlichen.
- Positionierung der Stadt Opfikon als qualitätsorientierten Wohn- und Arbeitsort mit städtischen und ländlichen Vorzügen.

Zielgruppen

Die für die Kommunikation grundlegenden Zielgruppen sind:

Extern:

Politische Öffentlichkeit mit Stimmbürgern und Wählerschaft
 Gemeinderat, politische Parteien
 Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Opfikon
 Personen mit Arbeitsplatz in Opfikon
 Vereine, Organisationen und Interessengruppen
 Region, Kanton
 Medien
 Opinion Leaders
 Juristische Personen in der Stadt Opfikon
 Projektpartner

Intern:

Behördenmitglieder
 Mitarbeitende

Verantwortung und Kompetenz für die Kommunikationstätigkeit

- Der Abteilungsleitende ist zusammen mit dem Ressortvorstand für die Aufbereitung der Informationen aus seinem Aufgabengebiet verantwortlich. Der Inhalt von Medienmitteilungen ist mit dem Kommunikationsbeauftragten abzusprechen und ihm zur Durchsicht einzureichen. Medienmitteilungen werden ausschliesslich durch die Präsidialabteilung versandt. Sie gliedern sich in folgende Bereiche: Titel, Lead, eigentlicher Text, Schlussfolgerung bzw. Zusammenfassung. Das Communiqué gibt Antwort auf die Fragen: Wer? Was? Wo? Wann? Wie? Warum? Sie sind nach Möglichkeit mit einem aussagekräftigen Bild zu ergänzen.

- Es ist darauf zu achten, dass bei jeder externen Information eine namentlich definierte Person als Auskunftsperson bestimmt und bekannt gegeben wird. Für Themenbereiche mit strategisch-politischem Inhalt ist der jeweilige Ressortvorstand als Auskunftsperson zu nennen. Technische bzw. fachliche Auskünfte sind durch den zuständigen Sachbearbeiter abzugeben. Über das Communiqué hinausgehende Informationen sind ausschliesslich durch diese Person zu erbringen bzw. Anfragende (Medien etc.) an diese Person zu verweisen. Sie hat sich vorgängig auf mögliche Anfragen vorzubereiten bzw. entsprechendes Informationsmaterial bereitzuhalten
- Stadtratsbeschlüsse, welche die Voraussetzungen des Gesetzes über die Information und den Datenschutz erfüllen, werden nach stadträtlicher Protokollgenehmigung auf der städtischen Homepage im Original-Wortlaut publiziert.
- Bei eskalierenden Sachverhalten von allgemeinem öffentlichen Interesse ist das weitere Vorgehen unter Beizug des/der Kommunikationsbeauftragten zu erörtern und verbindlich festzulegen. Nach Absprache kann ein externer Berater beigezogen werden.
- Neben den obgenannten Informationen von Amtes wegen sind auch Auskünfte auf Anfrage bzw. Gesuch zu erteilen. Diese sind gemäss der Richtlinie zum Öffentlichkeitsprinzip der Stadt Opfikon zu behandeln. Die Abteilungsleitenden sind für die Umsetzung innerhalb der Abteilung verantwortlich. So ist bei Unsicherheiten, ob eine mündliche oder schriftliche Anfrage und Beantwortung dem Gesetz über die Information und den Datenschutz (IDG) entspricht, der zuständige Abteilungsleitende zur Abklärung beizuziehen. Die Präsidialabteilung ist zentrale Koordinations- und Beratungsstelle.

Dieses Konzept wurde vom Stadtrat am 8. Dezember 2015 verabschiedet. Es tritt per 1. Januar 2016 in Kraft.

STADTRAT OPFIKON

Der Präsident Der Stadtschreiber

Paul Remund Hansruedi Bauer

Impressum:

Stadtkanzlei Opfikon
Oberhauserstrasse 25
8152 Glattbrugg
Tel. 044 829 82 23

Opfikon, 8. Dezember 2015

Informationsträger der Stadt Opfikon

- Leitbild
- Regierungsprogramm
- Stadtentwicklungskonzept 2012⁺
- Geschäftsbericht / Jahresrechnung / Voranschlag
- Geschäftsliste
- Sitzungen des Gemeinderates
- Medienmitteilungen
- Portrait-Film über Opfikon
- Amtliche Publikationen
- Echoraum
- Neuzuzügermappe
- Plakate / Inserate / Flyer
- Abteilungsbasierte Periodika (Puzzle, Newsletter)
- Abstimmungsweisung
- Soziale Medien (Facebook, Twitter)
- Informationsveranstaltungen (Medienkonferenz, Bürgerinformation, Cafe Communal)
- Direktkontakte mit Bürgern und Medien (Neuzuzügertag etc.)
- Verwaltungsinterne Veranstaltungen (Rapporte, Weiterbildung etc.)

Informationsträger	Zielgruppe	Inhalt
Leitbild / Regierungsprogramm / Stadtentwicklungskonzept	Einwohner, Gemeinderat, politische Parteien, juristische Personen, Region, Medien, Mitarbeitende	Strategische Ziele
Geschäftsbericht / Jahresrechnung / Voranschlag	Politische Öffentlichkeit mit Stimmbürgern und Wählerschaft, Gemeinderat, politische Parteien, Einwohner, juristische Personen, Medien	Jahresspezifische Berichterstattung
Geschäftsliste	Mitglieder Stadt- und Gemeinderat, Abteilungsleiter	Operative Quartalsziele
Medienmitteilungen	Politische Öffentlichkeit mit Stimmbürgern und Wählerschaft, Einwohner, Medien, Mitarbeitende	Allgemein relevante Informationen des Stadtrates
Film-Portrait	(Potenzielle) Einwohner, Medien	Visuelle Werbung für den Wohn- und Wirtschaftsstandort Opfikon
Stadt-Anzeiger	Politische Öffentlichkeit mit Stimmbürgern und Wählerschaft, Einwohner (tendenziell älter)	Amtliche Publikationen und darüber hinausgehende Informationen von allgemeinem Interesse.
Homepage / App	Einwohner (tendenziell jünger), politische Öffent-	Auflistung sämtlicher Dienstleistungen der

	lichkeit mit Stimmbürgern und Wählerschaft, Mitarbeitende	Stadtverwaltung
Neuzuzügermappe	Neu zugezogene Einwohner	Orientierungs- und integrationsfördernde Informationen für Ortsunkundige
Plakate / Inserate / Flyer	Einwohner, Interessengruppen	Bewerbung von Veranstaltungen
Abstimmungsweisung	Stimmberechtigte	Beschreibung von Sachvorlagen
Echoraum	Gemeinderat, politische Parteien, Interessengruppen, politische Öffentlichkeit mit Stimmbürgern und Wählerschaft, Opinion Leaders, Projektpartner	Wahrnehmung verschiedener lokaler Interessengruppen
Soziale Medien (Facebook, Twitter)	Einwohner (jüngere)	Verbreitung von informativ-unterhaltsamen Kurzmitteilungen
Informationsveranstaltung	Politische Öffentlichkeit mit Stimmbürgern und Wählerschaft, Interessengruppen, Opinion Leaders	Vertiefte Wissensvermittlung zu Sachvorlagen mit der Gelegenheit zur Diskussion
Cafe Communal	Politische Öffentlichkeit, Gemeinderat, politische Parteien, Interessengruppen, Opinion Leaders	Niederschwelliges Diskussionsforum für potenzielle bzw. aktuelle politische Sachthemen.
Neuzuzügertag	Innerhalb der vergangenen 12 Monate Zugezogene	Informationsvermittlung / Stadtführung für Ortsunkundige

Verhaltensvorgaben für Mitarbeitende

Ziel:

Die Stadt Opfikon und ihre Abteilungen sind während der Öffnungszeiten immer erreichbar und bieten einen qualitätsorientierten Kundendienst.

Zuständigkeiten und Aufgaben:

Die Präsidialabteilung:

- aktualisiert laufend die Telefonlisten der internen und aller externen Mitarbeitenden und legt diese im Pool ab (auch kurzfristige Änderungen werden erfasst)
- hinterlegt zur Förderung der internen Kommunikation Mitarbeiterlisten mit Bild im Mitarbeiter-Extranet
- übermittelt einmal pro Woche die Absenzenlisten des Zeiterfassungssystems dem Stadthaus-Empfang
- macht in regelmässigen Abständen auf die Richtlinien aufmerksam

Die Abteilung Bevölkerungsdienste:

- stellt mit den zuständigen Stellen dem Empfang einen Arbeitsplatz und eine Telefonanlage mit den notwendigen technischen Leistungen zur Verfügung
- sorgt in Zusammenarbeit mit den zuständigen Stellen für eine verständliche Besucherführung und ein einfaches Ticketsystem zur Entlastung des Empfangs

Der Empfang:

- betreut die Kunden am Schalter und gibt telefonische Auskunft
- arbeitet mit den Telefonlisten im Pool
- legt einen Know-how-Speicher für Auskünfte in Rücksprache mit den Abteilungen an
- bedient die externen vor den internen Kunden

Die Abteilungsleiter:

- melden alle neuen Angestellten, temporären Hilfskräfte und externe Besucher mit Auftrag (Revisoren etc.) der Auskunft und weiteren Betroffenen
- organisieren die Erreichbarkeit der Abteilung: Die Abteilung ist während der Öffnungszeiten immer erreichbar
- sind verantwortlich für die Umsetzung der Unternehmensphilosophie (freundlich, kompetent, effizient)
- organisieren die Meldung von Abwesenheiten an die Auskunft

Die Mitarbeitenden:

- haben eine telefonische Stellvertretung
- haben eine Stellvertretung, die Einblick in die Agenda hat
- leiten bei Absenzen (Ferien, Kurse, Sitzungen, Krankheit, Pausen) Telefone um und stellen die Entgegennahme sicher
- aktivieren bei geplanten Abwesenheiten von mehr als 2 Tagen den E-Mail-Abwesenheits-Assistent
- halten die Mitteilungen von Telefonbeantworter und E-Mail-Abwesenheits-Assistent aktuell, überprüfen diese regelmässig und erfassen diese bei neuen Mitarbeitenden schnell
- füllen die Fehlzeit-Meldezettel vor längeren Abwesenheiten aus (mit dem Zeiterfassungssystem wird eine Abwesenheitsliste für den Empfang generiert)
- melden relevante Abwesenheiten dem Abteilungsleiter und/oder der telefonischen Stellvertretung
- nehmen gestaffelt die Pausenzeit wahr, sodass die Erreichbarkeit der Abteilung oder der Bereiche während den Öffnungszeiten stets sicher gestellt ist
- beantworten externe Anrufe vor internen Anrufen
- nehmen Anrufe spätestens nach viermaligen Klingeln ab

Mustertexte Telefonbeantworter, E-Mail-Abwesenheitsassistent

Telefonbeantworter:

Standardansage:

.....amt Opfikon, Name, Grüezi! Ich bin momentan im Büro nicht erreichbar. Falls sich Ihr Anliegen nicht aufschieben lässt, setzen Sie sich bitte mit (Tel. 044 829 8.....) in Verbindung. Ansonsten bitte ich Sie, Name und Telefonnummer zu nennen. Ich werde Sie so bald als möglich kontaktieren. Danke.

Ferien:

(Unsere Telefonbeantworter lassen eine temporäre Ansage zu, welche nach einem von Ihnen definierten Stichdatum automatisch wieder aufgehoben und durch die Standardansage ersetzt wird.)amt Opfikon, Name, Grüezi! Ich bin bis und mit am im Büro nicht erreichbar. Falls sich Ihr Anliegen nicht aufschieben lässt, setzen Sie sich bitte mit (Tel. 044 829 8.....) in Verbindung. Ansonsten bitte ich Sie, Name und Telefonnummer zu nennen. Ich werde Sie so bald als möglich kontaktieren. Danke.

Abwesenheitsmeldung für E-Mails:

Grüezi! Ich bin bis und mit am ... im Büro nicht erreichbar. Falls sich Ihr Anliegen nicht aufschieben lässt, setzen Sie sich bitte mit ... (vorname.nachname@opfikon.ch / Tel. 044 829..) in Verbindung. Danke!

Abteilung

Funktion

Vorname, Name

Bitte beachten Sie dabei, die beiden Optionen für interne als auch externe E-Mails mit der identischen Meldung zu versehen.

Qualität der schriftlichen Kommunikation

- Die Gestaltung jeglicher schriftlicher Information (Briefe, Beschlüsse, Formulare, Online-Dienste etc.) orientiert sich ausnahmslos am definierten Schriftgut der Stadtverwaltung Opfikon. Entsprechende Muster und Vorgaben stellt die Präsidialabteilung elektronisch zur Verfügung.
- Der Inhalt ist fehlerfrei, stilistisch ansprechend, datiert und mit Initialen und/oder Namen des Absenders versehen.
- Die individuelle Korrespondenz ist frei von Verunreinigungen und Beschädigungen. Für externe Korrespondenz wird ausnahmslos Original-Papier verwendet.
- Schriftliche Kundenanfragen werden innert vier Arbeitstagen beantwortet bzw. deren Eingang bestätigt. Bei geplanten Abwesenheiten von mehr als zwei Tagen ist im persönlichen E-Mail die Abwesenheitsmeldung zu aktivieren.
- Mit Ausnahme der Unterschrift erfolgen schriftliche Mitteilungen an Externe ausschliesslich per Computer. Nur bei Formularen, bei denen ausdrücklich eine handschriftliche Antwort-Notiz vorgesehen ist, kann diese von Hand erfolgen.
- Die Adressangabe auf Couverts erfolgt ausnahmslos mittels Fenstercouverts bzw. Computer-Etikettendruck.
- Formulare sind auf ihre Kopien-Qualität laufend zu überprüfen und bei Mängeln neu zu gestalten.
- Die Grussworte am Schluss eines Briefes beinhalten Abteilung, Funktion, Vorname und Nachname des Verfassers. Zudem beinhaltet der standardisierte Briefkopf bei jedem Schriftstück die direkte Telefonnummer des Sachbearbeiters:
- Schriftliche Korrespondenz mit sensiblen Daten von bzw. an Kunden sind vor Arbeitsschluss vom Arbeitspult sichtgeschützt wegzuräumen.
- Akten mit persönlichen Daten dürfen nicht übers Altpapier entsorgt werden. Insbesondere bei grösseren Papiermengen mit sensiblen Daten ist deren korrekte Vernichtung (Aktenvernichter, Kehrlichtverbrennung) sicherzustellen.

Qualität der mündlichen Kommunikation

- Dem Kunden ist bei jedem Kontakt (persönlich, telefonisch, schriftlich) freundlich, kompetent und effizient zu begegnen.
- Bei Bürokontakten wird dem Kunden die Möglichkeit angeboten, sich während des Gespräches zu setzen.
- Jede Abteilung stellt sicher, dass Telefonanrufe spätestens nach viermaligem Klingeln persönlich oder vom Telefonbeantworter entgegengenommen werden. Bei Abwesenheiten von mehr als zwei Tagen ist das Abhören von Mitteilungen auf dem Telefonbeantworter durch Mitarbeitende sicherzustellen.

- Telefonanrufe werden unter Nennung der Abteilung und des Namens mit freundlicher Stimme entgegengenommen. Das gleiche gilt für die Ansage auf dem Telefonbeantworter.
- Bei Abwesenheit eines Mitarbeitenden wird dem Anrufer angeboten, dass der Gesuchte zurücktelefoniert bzw. ihm eine Mitteilung hinterlassen werden kann. Ein Rückruf gleichentags ist anzustreben, spätestens jedoch am folgenden Arbeitstag.
- Dem Kunden ist die Gewissheit zu vermitteln, dass sein Anliegen ernst genommen wird. Zugesagte Termine sind einzuhalten bzw. frühzeitig die Gründe mitzuteilen, falls dies nicht möglich sein sollte.
- Bei sämtlichen Kontakten wird der Kunde während und am Schluss des Gespräches mit seinem Namen angesprochen.
- Auch bei mündlichen Anfragen sind die Vorgaben des Gesetzes über die Information und den Datenschutz (IDG) zu berücksichtigen. Alle Mitarbeitenden erhalten dazu eine Schulung durch die Präsidialabteilung.

Umgang mit Beanstandungen

- Kunden mit Beanstandungen ist die Gewissheit zu vermitteln, dass ihr Anliegen ernst genommen wird. Sofern sich der beanstandete Sachverhalt nicht im gegenseitigen Einvernehmen lösen lässt, ist das weitere Vorgehen zwingend mit dem fachlich Vorgesetzten zu erörtern.
- Analog dem Briefverkehr ist dem Kunden innert vier Tagen der Eingang der Beanstandung zu bestätigen bzw. diese zu beantworten.

Kleidung / Erscheinen

- Die Mitarbeitenden der Stadt Opfikon sind gehalten, in sauberer und dezenter Kleidung (kein Freizeitlook) zur Arbeit zu erscheinen. Kleidungsstücke mit anstößigen Aufdrucken bzw. mit überdurchschnittlichem Hauteinblick (zBsp. bauchfreie Oberkleider) sowie kurze Hosen bei Männern sind unerwünscht. Auch wird das Tragen von geschlossenen oder offenen Schuhen erwartet.
- Piercings haben in der Kultur des Menschen eine lange Tradition. Insbesondere ist das Tragen von Ohrringen und anderen Piercings weit verbreitet. Trotzdem stossen einige Varianten bei manchen Kunden auf Ablehnung. Die Mitarbeitenden werden daher gebeten, bei sichtbaren Piercings zurückhaltend zu sein.

Kommunikation in Krisen

1. Grundsatz

Der Schlüssel zu einem guten Kommunikationsmanagement in Krisen ist die Früherkennung von Themen mit informationspolitischer Brisanz. Zur Risikobewältigung sind folgende Strategien anzuwenden:

- vermeiden
- transferieren
- bewältigen

Um den Mitteleinsatz zu optimieren, sind diese drei Strategien richtig zu kombinieren. Sie unterliegen einem Zeit-, Handlungs- und Entscheidungsdruck. Mit diesem Leitfaden soll diesem Druck begegnet werden.

2. Umschreibung

2.1 Katastrophen

Ausserordentliche Lagen können im Zusammenhang mit einem Grossunfall, einem Attentat, einer Entführung / Geiselnahme oder einer Naturkatastrophe entstehen. Für diese ausserordentlichen Lagen bestehen auf Bundes- und Kantonsebene spezialisierte und institutionalisierte Sonderstäbe.

2.2 Krisen

Brisante Lagen können aufgrund von politischen oder gesellschaftlichen Ereignissen entstehen, die unter Umständen erst nach und nach eine Eigendynamik erhalten und damit zu einer krisenähnlichen Situation werden (Korruption, ein Zwischenfall in der Badanlage oder im Alterszentrum etc.).

3. Vorgehen in der Informationsvermittlung

3.1 Bei Katastrophen

Informationen an Medienvertreter erfolgen ausschliesslich in enger Zusammenarbeit mit den zuständigen Informationsorganen der Kantonspolizei bzw. den Sonderstäben. Seitens der Stadt ist für die Informationsvermittlung ausschliesslich der Stadtpräsident oder der betroffene Ressortvorstand zuständig (unter Beizug des Kommunikationsbeauftragten). Die Mitarbeitenden sind anzuhalten, Medienvertreter an die Pressestelle der Kantonspolizei bzw. des Sonderstabes zu verweisen.

3.2 Bei Krisen

Wann eine Entwicklung oder eine Lage als politisch brisant und somit krisenhaft bezeichnet werden muss, entscheidet der betreffende Ressortvorstand aufgrund einer Lagebeurteilung zusammen mit dem Abteilungsleiter.

Ist von einer politisch brisanten Lage auszugehen, tritt der Krisenstab auf Initiative des Stadtpräsidenten, des Leiters der Verwaltung und/oder des Kommunikationsbeauftragten unverzüglich zusammen. Der Stab besteht aus maximal 5 Personen. In der Regel sind dies der Stadtpräsident, der Ressortvorstand, der Leiter Verwaltung, der Abteilungsleiter und der Kommunikationsbeauftragte. Bei Verhinderung sind deren Stellvertreter umgehend aufzubieten. Der Krisenstab hat nach folgenden Prioritäten zu handeln:

Wahres Problem erkennen

(Basisinformationen beschaffen / Analyse)

Die betroffene Abteilung hat umgehend alle ihr zum fraglichen Ereignis vorliegenden Informationen (Rapporte, Protokolle, Hintergrundinformationen) dem Krisenstab vorzulegen.

Ziel setzen

(Was soll das Ziel unseres Handelns sein? Wann und wo soll was informiert werden?)

Informationen steuern

Die Kommunikation in Krisen soll durch eine Stimme (Stadtpräsident oder Ressortvorstand) erfolgen, damit sie auch unter erschwerten Bedingungen klar und unmissverständlich bleibt. Sie erfolgt erst nach der ersten Zusammenkunft/Beratung des Krisenstabes. Vorgängige Medienanfragen sind abzuweisen.

Es soll möglichst rasch informiert werden. Inhaltlich soll baldmöglichst dargestellt werden:

- wie die Lage-Erkundung ausgefallen ist,
- wie die Situation sich mutmasslich weiterentwickeln wird und
- welche Ziele erreicht werden sollen.

Grundsätzlich sollen den Medien die verfügbaren, gesicherten Fakten mitgeteilt werden (sofern der Persönlichkeitsschutz dies zulässt). Zudem sollen in kurzen Abständen weitere Medien-Updates angesetzt werden, um dem zu erwartenden Druck zu begegnen.

Die übrigen Mitglieder des Stadtrates sind möglichst rasch über das Ereignis und die getroffenen Massnahmen zu orientieren.

Neben der externen Kommunikation ist das eigene Personal über den Fortgang der politisch brisanten Lage und deren Bewältigung zu informieren. Ist das Personal in besonderem Masse selbst davon betroffen, soll eine Betreuung durch psychologisch geschulte Fachleute angeboten werden (Care Link).

4. Worst-Case-Szenario

(Szenarien bedenken, welche "bad or worst cases" eintreffen könnten und diese Möglichkeiten üben bzw. Massnahmen erörtern.)

5. Weiteres Vorgehen / Deeskalation

24.11.2015 / BUKAD-Kommunikationskonzept_Definitive_Fassung.doc

